

# Universidade da Beira Interior

Departamento de Gestão e Economia

Dissertação de Mestrado em Gestão de Unidades de Saúde



## **Responsabilidade Social na Gestão das Organizações: Caminhos para a Certificação**

Celina da Conceição Ribeiro Centeno

Covilhã, Junho de 2010



# Universidade da Beira Interior

Departamento de Gestão e Economia

Dissertação de Mestrado em Gestão de Unidades de Saúde



## **Responsabilidade Social na Gestão das Organizações: Caminhos para a Certificação**

Celina da Conceição Ribeiro Centeno

Dissertação de Mestrado em Gestão de Unidades  
de Saúde realizada sob orientação do Professor  
Doutor Luís Lourenço.

Covilhã, Junho de 2010

## **AGRADECIMENTOS**

Após a realização deste trabalho de investigação resta-me mostrar a minha gratidão a todos quantos tornaram possível a sua execução, quer através da sua estreita colaboração, quer porque sempre se mostraram presentes prestando-me todo o seu apoio e incentivo.

Ao Prof. Doutor Luís Lourenço agradeço a disponibilidade manifestada ao longo de toda a realização deste trabalho, assim como a ajuda e confiança transmitida.

Não menos importante foi o apoio de alguns amigos, cujos nomes não necessito mencionar, pela sua proximidade, colaboração, motivação e carinho.

Por fim, o agradecimento à minha família, nomeadamente aos meus pais e ao meu marido, pela compreensão das minhas ausências, pela força e pelo apoio manifestado ao longo de todo este percurso.

A todos, Bem-hajam!

## RESUMO

A presente dissertação aborda a temática da responsabilidade social nas organizações e, mais concretamente, as iniciativas existentes nesta área ao nível da normalização e da certificação. O objectivo fundamental para este estudo centra-se na realização de um diagnóstico das práticas em vigor na Fundação D. Laura dos Santos à luz dos requisitos da Norma SA 8000 com vista numa possível certificação.

Esta investigação surge num contexto em que cada vez com mais frequência a expressão desenvolvimento sustentável emerge como um objectivo a alcançar. Trata-se de uma forma de progresso das organizações que não só satisfaça as necessidades do presente, como não comprometa a capacidade das gerações futuras na satisfação das suas próprias necessidades. O desenvolvimento sustentável torna as empresas mais competitivas, mais resistentes e com um mais elevado nível de flexibilidade num contexto mundial em constante mutação.

Na actualidade, as organizações fazem parte de um contexto global pelo que a adopção de uma atitude de abertura é um aspecto fundamental. As questões relativas à sua sustentabilidade devem pois assumir um papel preponderante ao nível da sua estratégia e na sua actividade, sendo exigida uma atitude de cada vez maior transparência para com os seus **stakeholders**. Neste contexto, os sistemas de gestão assumem um papel fundamental na determinação da estratégia e das operações da organização.

Em estreita associação com o desenvolvimento sustentável surgem os conceitos de **ética** nos negócios e de **responsabilidade social** das organizações como pilares para um processo de melhoria e de diálogo com as partes interessadas sendo também essenciais para a reposição da confiança dos mercados.

No presente estudo são abordados os conceitos de responsabilidade social nas suas vertentes económica, social e ambiental, a sua relação com a ética empresarial e respectivo impacto na gestão das organizações, assim como a associação com a **teoria dos stakeholders** enquanto metodologia de gestão empresarial.

Na revisão da literatura é dado especial destaque aos conceitos de **normalização** e de **certificação**, nomeadamente no campo da responsabilidade social, sendo apontadas algumas

das iniciativas actualmente existentes e destacando-se as Normas ISO 26000, NP 4469 e SA 8000. Esta última foi alvo de maiores esclarecimentos dado tratar-se do referencial normativo na base deste estudo. Após esclarecidos os aspectos relativos à sua constituição e ao processo de acreditação e de certificação, são apresentados vários casos ilustrativos de experiências das empresas que se envolveram num processo de certificação SA 8000 com indicação das suas principais vantagens e dificuldades. A revisão teórica termina com uma apresentação da situação portuguesa relativamente à identificação das empresas certificadas e do referencial normativo seleccionado, sendo constatado que aquele que predomina é a Norma SA 8000.

Com vista a alcançar os objectivos traçados foi elaborado um questionário que foi aplicado aos trabalhadores da organização, sendo recolhidas 46 respostas que foram submetidas a tratamento estatístico.

A análise dos resultados obtidos indica que não existem discrepâncias entre as práticas da organização e os seguintes requisitos da Norma SA8000: Saúde e Segurança, Discriminação, Práticas Disciplinares e Horário de Trabalho. No que respeita aos requisitos Trabalho Infantil, Trabalho Forçado e Compulsório, Liberdade de Associação e Direito à Negociação Colectiva, Remuneração e Sistema de Gestão os resultados mostraram a necessidade de alterações das práticas ou a definição de procedimentos no sentido de ser dada resposta à totalidade dos critérios estabelecidos.

Finalmente, com base nas conclusões apresentadas, é formulado um plano de acções no qual são destacados os critérios da Norma SA 8000 que necessitarão de ser alvo de futura abordagem através de um processo de consultadoria adaptado à realidade da organização caso a gestão da mesma considere a obtenção de uma certificação em responsabilidade social como uma parte integrante da garantia da sua sustentabilidade.

**Palavras – Chave:** Stakeholders, Ética, Responsabilidade Social, Certificação, Norma SA 8000.

## ABSTRACT

This dissertation approaches the thematic of the social responsibility in organizations and, more specifically, the existing initiatives in this area at the level of standardization and certification. The main objective for this study focuses on the realization of a diagnostic of the practices hold in Fundação D. Laura dos Santos according to the Standard SA 8000 requirements with the aim of a possible certification.

This research occurs in a context in which the expression sustainable development shows up with more and more frequency as a purpose to reach. It's a way of progress of the organizations that not only satisfies the needs of the present, as well as do not compromise the capability of the future generations to satisfy their own needs. Sustainable development makes the companies more competitive, more strong and with a more high level of flexibility in a world context of constant changing.

At present, organizations make part of a global context, so adopting an open approach is a fundamental aspect. The questions concerning its sustainability must assume a preponderant role at its strategy level and in its activity, being required an attitude of increasing transparency towards their **stakeholders**. In this context, management systems assume a key role in determining the strategy and operations of the organization.

In close association with sustainable development arise the concepts of **ethics** in business and **social responsibility** of organizations as pillars for an improvement process and of dialogue with the concerned parties, also being essential to restore the confidence of markets.

In the present study are discussed the concepts of social responsibility in its economic, social and environmental sides, its relation to business ethics and its impact on the management of organizations, as well as the association with the **stakeholders theory** as a methodology of enterprise management.

In the literature review is given particular emphasis to the concepts of **standardization** and **certification**, particularly in the field of social responsibility, being pointed out some of the initiatives currently in place and highlighting the Standards ISO 26000, NP 4469 and SA 8000. The latter was subject to further clarification since this is the normative reference for

this study. After clarifying the aspects relating to its constitution and the process of accreditation and certification, several illustrative cases of experiences of companies which were involved in a SA 8000 certification process are presented, showing its main advantages and difficulties. The literature ends with a presentation of the Portuguese situation regarding the identification of certified companies and the normative reference selected, being found that the one prevailing is the Standard SA 8000.

In order to meet the outlined objectives a questionnaire was prepared and applied to workers of the organization, being gathered 46 responses that were submitted to statistical analysis.

The analysis of the obtained results indicates that there are no discrepancies between the practices of the organization and the following requirements of the Standard SA8000: Health and Safety, Discrimination, Disciplinary Practices and Working Hours. With regard to the requirements Child Labor, Forced and Compulsory Labor, Freedom of Association and Right to Collective Bargaining, Compensation and Management System the results have showed the need of changing practices or the definition of procedures in order to answer for all of the established criteria.

Finally, based on the presented conclusions, it is formulated an action plan in which are highlighted the criteria of the Standard SA 8000 that need to be subject to future approach through a consultancy process adapted to the reality of the organization, if the management considers obtaining a certification in social responsibility as an integral part of ensuring its sustainability.

**Key-words:** Stakeholders, Ethics, Social Responsibility, Certification, Standard SA 8000.



# ÍNDICE

ÍNDICE .....	VII
ÍNDICE DE QUADROS.....	IX
SIGLAS .....	X
1- INTRODUÇÃO .....	1
2- A RESPONSABILIDADE SOCIAL NAS ORGANIZAÇÕES .....	5
2.1– RESPONSABILIDADE SOCIAL .....	5
2.2– TEORIA DOS STAKEHOLDERS .....	7
2.3– ÉTICA E RESPONSABILIDADE SOCIAL.....	13
3- NORMALIZAÇÃO E CERTIFICAÇÃO EM RESPONSABILIDADE SOCIAL .....	23
3.1- NORMALIZAÇÃO E CERTIFICAÇÃO - CONCEITOS.....	23
3.2- NORMALIZAÇÃO E CERTIFICAÇÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL .....	28
3.2.1 A Norma ISO 26000 .....	31
3.2.2. A Norma NP 4469.....	34
3.2.3 A implementação da Responsabilidade Social – um Plano de Acção .....	35
3.3- A NORMA SA 8000 – GESTÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL.....	37
3.3.1 Caracterização e constituição.....	37
3.3.2 O Processo de Acreditação e Certificação em SA 8000 .....	39
3.3.3 Implementação da Norma SA 8000 .....	42
3.4- CERTIFICAÇÃO EM RESPONSABILIDADE SOCIAL – A SITUAÇÃO PORTUGUESA .....	48
4- METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO .....	51
4.1- INTRODUÇÃO .....	51
4.2- OBJECTIVOS E QUESTÕES DE INVESTIGAÇÃO .....	51
4.3- METODOLOGIA DA INVESTIGAÇÃO .....	54
4.3.1 A população em estudo .....	57
4.3.2 Método de obtenção de dados.....	57
4.3.3 Análise e tratamento da informação.....	60
5- APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	63
5.1 CARACTERIZAÇÃO DA FUNDAÇÃO DONA LAURA DOS SANTOS .....	63
5.2 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS RECOLHIDOS.....	64
5.2.1 Caracterização da População .....	64
5.2.2 A implementação dos nove requisitos da Norma SA 8000 na FDLS .....	65

6 – CONCLUSÕES .....	99
6.1 CONCLUSÕES GERAIS .....	99
6.1.1 Trabalho Infantil .....	99
6.1.2 Trabalho Forçado e Compulsório .....	99
6.1.3 Saúde e Segurança.....	102
6.1.4 Liberdade de Associação e Direito à Negociação Colectiva .....	105
6.1.5 Discriminação .....	107
6.1.6 Práticas Disciplinares .....	109
6.1.7 Horário de Trabalho .....	109
6.1.8 Remuneração.....	111
6.1.9 Sistema de Gestão .....	113
6.2 CONSTRUÇÃO DE UM PLANO DE ACÇÕES.....	116
6.3 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	125
6.4 LIMITAÇÕES E SUGESTÕES PARA ESTUDOS FUTUROS.....	127
BIBLIOGRAFIA .....	129
ANEXOS .....	135
Anexo 1 - Empresas certificadas em RS de acordo com a entidade certificadora, o referencial normativo adoptado e o sector de actividade – Novembro e Dezembro de 2009.....	136
Anexo 2 – Questionário aos Trabalhadores da Fundação D. Laura dos Santos.....	138
Anexo 3 - Ofício de solicitação de autorização para a realização do estudo e respectivo ofício de resposta. ....	146
Anexo 4 – Caracterização da População .....	148
Anexo 5 - Trabalho Infantil.....	151
Anexo 6 - Trabalho Forçado.....	154
Anexo 7 - Saúde e Segurança .....	173
Anexo 8 - Liberdade de Associação e Direito à Negociação Colectiva .....	196
Anexo 9 - Discriminação.....	213
Anexo 10 - Práticas Disciplinares.....	229
Anexo 11 - Horário de Trabalho.....	235
Anexo 12 – Remuneração .....	248
Anexo 13 - Sistema de Gestão.....	261

## ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1 – Definições de ética.....	19
Quadro 2 – Definições de responsabilidade social .....	20
Quadro 3 – Relação entre responsabilidade social e ética .....	22
Quadro 4 – Descrição de Normas de RS.....	31

## SIGLAS

CEN – Comité Europeu de Normalização

CENELEC – Comité Europeu de Normalização Electrotécnica

EB – Ensino Básico

EN – Norma Europeia

ETSI – *European Telecommunications Standards Institute*

EUA – Estados Unidos da América

FDLS – Fundação D. Laura dos Santos

GRI – *Global Reporting Initiative*

IPAC – Instituto Português de Acreditação

IPQ – Instituto Português da Qualidade

ISO - *International Organization for Standardization*

NIDO – *National Initiative for Sustainable Development*

NP – Norma Portuguesa

OCDE – Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico

OIT – Organização Internacional do Trabalho

ONG – Organização Não Governamental

ONL – Organizações Não Lucrativas

ONN – Organismo Nacional de Normalização

ONS – Organismos de Normalização Sectorial

ONU – Organização das Nações Unidas

RS – Responsabilidade Social

SAAS – *Social Accountability Accredittation Services*

SAI – *Social Accountability International*

SPQ – Sistema Português da Qualidade

SPSS - *Statistical Package for the Social Sciences*

# 1- INTRODUÇÃO

As organizações humanas encontram-se envolvidas em processos de criação e distribuição de valor por meio das relações estabelecidas com diferentes interlocutores, cuja *“gestão de tais relações pode ser motivada, prioritariamente, ou pelo reconhecimento do seu valor intrínseco ou pela expectativa dos respectivos impactos no desempenho organizacional”* (Roberto e Serrano, 2007, p. 74).

Tendo o alcance do conceito de organização grande variabilidade, a definição de organização adaptada na presente dissertação será aquela proposta por Rue e Byars (1997), citados por Roberto e Serrano (2007, p. 75), segundo os quais esta é *“um grupo de indivíduos que trabalham juntos e que, de forma concertada e coordenada, tentam atingir objectivos”*.

A sustentabilidade de uma organização encontra-se em dependência directa da respectiva capacidade para, de um modo continuado, gerar riqueza em quatro áreas complementares: social, intelectual, ambiental e financeira. Estas quatro áreas integram-se em dois vectores de desempenho que são a viabilidade económico-financeira e a sustentabilidade sócio-ambiental (Svendsen, 1998, citado por Roberto e Serrano, 2007).

De entre uma multiplicidade muito variada de organizações, as Instituições Particulares de Solidariedade Social surgem tendo como missão a prestação de serviços a pessoas em situação de vulnerabilidade social e sendo produtoras de três áreas de serviços: serviços privados (cuidados a idosos, crianças, deficientes, etc.), o bem público (na medida em que possibilitam a redução da exclusão social) e bens relacionais (originados a partir das relações interpessoais). Enquanto produtoras de serviços privados, estes são prestados a preços muito abaixo do custo médio, o que muitas das vezes conduz à prática de uma produção que envolve prejuízo; a produção do bem público leva a que todos sejam beneficiados pelos serviços prestados não obstante nada terem contribuído; a produção de bens relacionais deriva de relações interpessoais, que têm por base uma motivação de gratuidade e reciprocidade, e na qual a identidade dos interlocutores é significativa.

Por outro lado, apresentam especificidades em termos da tecnologia utilizada na produção dos serviços, o seu principal factor de produção são os recursos humanos cuja produtividade não acompanha o ritmo de crescimento do restante conjunto das actividades económicas, o que

não acontece com a respectiva remuneração, conduzindo a um encarecimento dos serviços, situação com tendência a sofrer um agravamento com a necessidade de melhoria da qualificação dos trabalhadores.

As especificidades apontadas anteriormente, associadas na maioria das vezes à insuficiência de capitais próprios, leva a que a sua sustentabilidade seja um problema de difícil resolução. Neste âmbito, e de modo a promover a sua sustentabilidade, poderão ser seguidas várias orientações de entre as quais se destacam a fidelidade à sua missão, a aposta em colaboradores com boas qualidades profissionais e humanas, a adopção de uma maior transparência, qualidade e regularidade da gestão relativamente à prestação de contas, o recurso a uma democraticidade na gestão e a uma gestão mais participada e, por fim, a qualidade na gestão que vise a prestação de serviços com qualidade, a eficácia e a eficiência tendo por base não só razões económicas mas **deveres morais**.

As Organizações Não Lucrativas (ONL) apresentam características que se aproximam daquelas consideradas como básicas quando se fala sobre Responsabilidade Social (RS), nomeadamente a sua origem, os fins para os quais foram criadas e o seu modo de funcionamento. Contudo, tal será suficiente para que sejam consideradas socialmente responsáveis? Ou enquanto fornecedoras de bens públicos e de benefícios colectivos deveriam ser sujeitas ao cumprimento de obrigações de um maior grau de exigência? (Servós, 2007).

As ONL desempenham um papel fundamental uma vez que têm como função não só produzir e fornecer bens e serviços, mas também efectuar a gestão de bens e recursos públicos. Assim, a grande maioria destas nascem, crescem e desenvolvem-se tendo como missão e objectivos preocupações sociais, ambientais e o diálogo com os seus stakeholders. No entanto, de acordo com Servós (2007) uma ONL só será socialmente responsável se:

- Efectuar uma adequada utilização dos recursos disponíveis, que o mesmo será dizer, se realiza uma alocação dos recursos de forma eficiente, se é eficaz no cumprimento dos seus objectivos e toma decisões tendo por base o diálogo com os seus stakeholders;
- A sua actuação dentro do sistema social tem como fim efectuar uma transformação para uma sociedade melhor, tendo em conta uma visão a longo prazo, e se esta é um meio para criar pontes entre as necessidades e as soluções entre as pessoas;
- Relativamente ao seu funcionamento e gestão, se forem considerados os seguintes pontos: **Alcance** – será tanto mais socialmente responsável quanto mais os seus postulados iniciais e os seus resultados sejam abertos aos “outros”; **Permeabilidade** –

respeita à sua flexibilidade e atenção dada às necessidades, carências, entre outras iniciativas, dos vários actores sociais; **Profissionalização** – uma organização mais eficaz a nível social é aquela que mantém o equilíbrio entre o número de empregados remunerados e a respectiva base social (sócios, voluntários) e lhes garante uma formação adequada ao desempenho das suas tarefas; **Fontes de financiamento** – para além de assegurarem a autonomia da organização deverão ser coerentes com a sua missão; **Forma de decisão** – se existe o favorecimento de uma tomada de decisões democraticamente por meio da facilitação da comunicação interna e a co-responsabilização no desenvolvimento das tarefas; **Globalização/ localização** – efectua a promoção de vínculos externos e a participação em redes de maior amplitude; **Transparência** – se é clara a sua forma de actuação e apresenta explicações relativamente aos seus resultados de desempenho, aos seus fracassos e às apostas futuras.

A definição de RS não é consensual para os vários autores, apresentando, no entanto, características básicas tais como: a adopção voluntária por parte das empresas no que diz respeito aos comportamentos que vão mais além dos aspectos legais; apresenta uma associação muito próxima com o conceito de desenvolvimento sustentável pelo que as empresas terão que se preocupar com o seu impacto económico, social e ambiental; não se trata de mais uma actividade para além daquelas já desenvolvidas mas de “*uma nova concepção quanto à forma de gestão das empresas no seu todo*” (Santos, Santos, Pereira e Silva, 2006, p. 24).

De acordo com o Instituto para a Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho (s/d, p. 3) “*a Responsabilidade Social das Empresas exige, pois, uma filosofia de gestão integrada e centrada na pessoa, promovendo a saúde e segurança no trabalho, sabendo que os colaboradores são o recurso estratégico por excelência e que o ambiente da empresa se reflecte na qualidade do seu desempenho e na credibilidade externa, com reflexos na fidelidade dos clientes*”.

Por outro lado, a certificação constitui actualmente o mecanismo para avaliar a conformidade das organizações mais solicitado pelo mercado nacional e internacional, na medida em que proporciona um maior grau de visibilidade e de confiança nos serviços/ produtos oferecidos. “*Ter implementado uma Norma de Responsabilidade Social é um factor de diferenciação e de competitividade*” (Silva, 2009, p. 23).

Neste contexto, segundo Miles e Munilla (2004, p. 8) a Norma “SA 8000 *pode emergir como a norma internacional da RS*” sendo que, tal facto, trará consigo grandes alterações nas relações entre clientes e fornecedores. Os autores salientam que a adopção da Norma SA 8000 pode constituir uma abordagem estratégica, racional e eficiente com vista a realizar a gestão da reputação da empresa perante os seus stakeholders. “*As empresas que adoptam a SA 8000 como indicador de comportamento de Responsabilidade Social podem de uma melhor forma ser capazes de gerir o desempenho da reputação da Responsabilidade Social com todos os grupos relevantes de stakeholders*” (Miles e Munilla, 2004, p. 8).

O desconhecimento, a escassez de informação e de estudos no âmbito da certificação das empresas de acordo com a Norma SA 8000 na bibliografia consultada, e nomeadamente nas ONL, serviu de impulso à elaboração da presente investigação.

Face à identificação das várias problemáticas referidas, este estudo pretende conhecer as práticas da Fundação Dona Laura dos Santos (FDLS) relativamente aos nove requisitos da Norma SA 8000 - Gestão da RS, identificar os requisitos que não são integralmente satisfeitos e definir um possível plano de acções para dar resposta aos mesmos tendo em vista uma futura certificação no âmbito deste referencial normativo.

A dissertação apresentada encontra-se dividida em três partes consideradas fundamentais, sendo que a primeira apresenta o corpo teórico resultante da análise bibliográfica efectuada (capítulo 2 e 3) e a segunda faz referência à metodologia de investigação conduzida para dar resposta às questões de investigação colocadas para alcançar os objectivos traçados (capítulo 4). Por fim, na terceira parte são apresentados os dados recolhidos e efectuada a respectiva análise, discussão e apresentação das conclusões face às proposições de investigação identificadas e indicadas as limitações e sugestões para estudos futuros (capítulo 5 e 6).



## **2- A RESPONSABILIDADE SOCIAL NAS ORGANIZAÇÕES**

### **2.1– RESPONSABILIDADE SOCIAL**

González e Martínez (2003) afirmam que a RS deve ser aplicada a todas as organizações empresariais, qualquer que seja a sua propriedade ou natureza social.

O conceito de RS foi assumido voluntariamente pela maioria das grandes empresas transnacionais pela incorporação de códigos deontológicos com o objectivo de regular e enriquecer as relações com os stakeholders e com a pretensão de operar num contexto ético, sustentável e socialmente responsável. O desenvolvimento de políticas de RS através de acções empresariais concretas constitui um elemento diferenciador num momento de uma clara procura de um código intersubjectivo de conduta vulgarmente aceite (García, 2008).

Davidson (1994), citado por Wulfson (2001), fala de quatro categorias para a RS das quais fazem parte as seguintes atitudes:

- Desenvolvimento de relações com a comunidade por meio de actividades com carácter caritativo e de suporte financeiro;
- Contribuição do ponto de vista humanitário, nomeadamente através da promoção da igualdade no local de trabalho;
- Expressão de obrigações no campo ambiental;
- Prioridade a consumidores pela adopção de uma prática de preços justos e de condições de segurança.

De um modo geral, Ruíz, Menéndez e Martim-Castilla (2007) apontam que o termo RS se encontra relacionado com aspectos como:

- A gestão e governo da empresa;
- A política e a estratégia alinhada com a visão da organização, com a sua missão e com os seus valores;
- A gestão dos recursos humanos e relações com os indivíduos dentro da empresa;
- As relações com os clientes, com a comunidade onde o negócio se encontra localizado, com as administrações públicas, com os competidores e com o mercado e com o desenvolvimento da empresa;

- A responsabilidade pelo impacto ambiental da sua actividade e a gestão sustentável dos seus recursos;
- As implicações de desenvolvimento para a comunidade;
- O valor acrescentado dos accionistas.

De acordo com González e Martínez (2003) a gestão das organizações é afectada pela RS quer no que respeita às suas actividades produtivas e comerciais, quer nas suas relações com os grupos de interesse, sendo geradora de políticas, estratégias e procedimentos que vão de encontro às suas preocupações.

Como áreas de RS são apontadas três: económica, sociocultural e ambiental (González e Martínez, 2003). Face ao seu conhecimento, cada empresa deverá proceder à definição do conteúdo da sua RS sendo este o resultado de uma análise sistemática do cruzamento das suas áreas de actividade e dos agentes sociais que por ela são afectados (Castillo, 1985, citado por González e Martínez, 2003). Neste âmbito, devem ser tidos em conta dois limites: no limite inferior (correspondente a uma responsabilidade mínima) fala-se do cumprimento das normas jurídicas mais restritivas ou, no caso de aspectos para os quais não haja legislação, deverão ser tidos em conta os usos e costumes; no limite superior (correspondente a uma responsabilidade máxima) trata-se dos casos em que o assumir da responsabilidade pode conduzir à perda de competitividade atingindo gravemente a sua rentabilidade, podendo mesmo pôr em perigo a sua existência (Castillo, 1985, e Nash, 1983, citados por González e Martínez, 2003).

*“Para além do cuidado com o meio ambiente, da eficácia económica, da justiça social e do respeito pelos direitos do homem, a RS responde à necessidade de administrar os indivíduos dentro da organização dando ênfase ao seu comportamento moral através da aprendizagem e da prática dos valores morais”* (Moreno, 2009, p. 330).

Segundo González e Martínez (2003, p. 12), para que as empresas contribuam para um desenvolvimento sustentável:

- As suas obrigações e responsabilidades devem respeitar os direitos laborais básicos (*“direito à não discriminação, proibição do trabalho forçado, liberdade de associação, direito a um salário digno, direito a descansos e férias e não contratação de mão de obra infantil”*), o direito à liberdade, a proibição da tortura e dos maus tratos, o direito dos empregados relativamente à privacidade e à propriedade, a liberdade religiosa e de opinião e a proibição de subornos;

- A RS deve ter em conta “*o respeito pela soberania dos países nos quais as empresas operam, pelas suas leis, seus valores, seus objectivos e políticas de desenvolvimento económico, social e cultural; assim como a obrigação de respeitar as comunidades locais, proteger o meio ambiente e cumprir com os acordos internacionais relevantes*”.

O conceito de RS é o fundamento de que qualquer que seja a organização, esta é portadora de responsabilidade nas suas vertentes económica, social e ambiental; a organização terá que adoptar procedimentos para definir as suas responsabilidades de uma forma concreta, bem como delimitar a extensão dessas mesmas responsabilidades. Para o conseguir, a teoria dos stakeholders surge como uma metodologia de gestão empresarial uma vez que vem fazer a ponte para que a ética empresarial passe de uma vertente teórica para uma vertente prática (Esteban, 2007).

## 2.2– TEORIA DOS STAKEHOLDERS

A teoria dos stakeholders constitui o marco teórico da RS (Moreno, 2009).

Almeida, Fontes Filho e Martins (2000, p. 3) afirmam que, não obstante o peso que as empresas privadas ocupam na sociedade, deve ter-se em atenção a existência de outro tipo de empresas tais como organizações públicas, organizações não governamentais (ONG), associações, creches, partidos políticos, entre outros, para as quais a teoria dos stakeholders pode revelar-se de grande utilidade e nos quais o modelo dos shareholders (accionistas) não se revela aplicável. Segundo os autores, “*mesmo na empresa privada, o pluralismo de interesses considerados a partir da miríade de accionistas que influenciam a gestão, pode trazer dúvidas à maximização dos lucros como objectivo apriorístico, sem, contudo, desconsiderar o seu espaço*”.

Muito cedo vários investigadores começaram por se dedicar a questões relativas aos interesses, objectivos e expectativas dos stakeholders (Mitchell, Agle e Wood, 1997). No entanto, segundo Donaldson e Preston (1995), a obra considerada como um marco nesta temática foi publicada na década de 80 por Freeman com o título *Strategic Management: a stakeholders approach*. Segundo estes autores, de uma forma progressiva, a gestão de stakeholders foi-se tornando cada vez mais uma área de reconhecida atenção para todos os que se interessam pelo estudo e pela intervenção nas organizações.

Os stakeholders são definidos como “*grupos ou indivíduos que afectam ou são afectados pela actividade destinada a alcançar os objectivos da organização*” (Freeman, 1984, citado por González e Martínez, 2003, p. 12), ou “*qualquer indivíduo ou grupo que pode afectar ou ser afectado pelas acções, decisões, políticas ou metas da organização*” (Carroll, 1993, citado por Daponte, Parada e Vázquez, 2008, p. 313) ou ainda “*pessoas ou grupos que têm ou reivindicam a propriedade, direitos ou interesses numa empresa e nas suas actividades passadas, presentes e futuras*” (Clarkson, 1995, p. 5).

De acordo com Mitchell, Agle e Wood (1997) o conceito de stakeholder de Freeman (1984) apresenta uma amplitude infinita uma vez que abrange qualquer um que afecte ou seja afectado pela organização, sendo que até as alterações climáticas podem ser consideradas. Estes autores apresentaram uma teoria de identificação e de saliência dos stakeholders (grau de acordo com o qual os gestores da organização dão maior atenção e prioridade às exigências de determinados grupos de stakeholders). De acordo com esta teoria, com base nos atributos de **poder**, **legitimidade** e **urgência** a organização pode definir o grau de importância e de prioridade a atribuir aos stakeholders. O **poder** diz respeito à capacidade apresentada pelos stakeholders para influenciar o funcionamento e os resultados da organização; a **legitimidade** respeita ao nível de direito formal ou efectivo que um indivíduo possui sobre a organização e a **urgência** ao impacto que as exigências dos stakeholders têm sobre a organização e requerem uma atenção imediata.

Segundo Mitchell, Agle e Wood (1997) estes atributos permitem uma mais fácil compreensão relativamente à perda e ao ganho de importância por parte dos stakeholders dentro da organização uma vez que: os atributos são mutáveis, não são perenes, variando em função da organização e do relacionamento estabelecido entre os stakeholders e os gestores; a existência ou o grau de cada atributo derivam de variadas percepções e são construídos a partir de factos reais; a posse dos atributos pode não ser consciente por parte das entidades ou dos indivíduos, ou, por outro lado, embora conscientes da sua posse, estes podem decidir não os utilizar.

Os autores designam de **stakeholders latentes** aqueles que possuem apenas um atributo, de **stakeholders expectantes** aqueles que detêm dois atributos e de **stakeholders definitivos** os que se encontram na posse de três atributos.

Segundo Moneva (2005) diversos agentes podem ser identificados como stakeholders, cuja relevância dependerá da respectiva importância para a continuidade da organização. O mesmo

autor aponta que normalmente é realizada uma distinção entre **stakeholders internos** e **stakeholders externos**, sendo que os primeiros seriam os accionistas, os proprietários e os empregados, enquanto que aqueles considerados como externos seriam os clientes, os fornecedores, os concorrentes, os agentes sociais, as administrações públicas, a comunidade local, a sociedade e o público em geral, o meio ambiente e as gerações futuras.

Outros autores efectuaram uma classificação dos stakeholders de acordo com a sua importância ou a respectiva relação com a empresa. Assim, Clarkson (1995) classifica os stakeholders em **primários** e em **secundários**. Aqueles designados por **primários** seriam fundamentais para a sobrevivência da empresa devendo ser alvo de constante atenção, existindo uma elevada interdependência entre estes e a empresa, sendo que se a satisfação de algum destes diminuir e ele rescindir total ou parcialmente a relação com a empresa, esta será gravemente afectada ou até incapaz de dar seguimento à sua actividade. São exemplos de stakeholders primários os accionistas e investidores, os empregados, os clientes, os fornecedores e os governos uma vez que estes disponibilizam as infra-estruturas e são fonte de leis e regulamentos a serem cumpridos. Os **stakeholders secundários** não são essenciais para a sobrevivência da empresa dado que não se envolvem em transacções directas com a mesma. Contudo, estes têm a capacidade de mobilização da opinião pública, favoravelmente ou não, relativamente à imagem ou ao desempenho da empresa. São exemplos de stakeholders secundários a comunicação social, a comunidade, as ONG, entre outros grupos.

De acordo com Hillman e Keim (2001), citados por Daponte, Parada e Vázquez (2008), apenas as necessidades dos stakeholders primários seriam consideradas estratégicas dado apresentarem uma relação directa com a missão da empresa e com a sua actividade. No que diz respeito ao stakeholders secundários estes não trariam valor e o investimento em recursos no sentido de dar resposta às suas necessidades corresponderia a uma má utilização dos recursos da empresa.

Campbell (1997, p. 446) acredita que *“a organização deve ter responsabilidade social dentro do ambiente em que vive”*. O mesmo autor reconhece que é muito difícil afirmar quem é stakeholder e quem não é, pois há necessidade de definir os objectivos da organização e a sua actuação no mercado para apuramento das forças que interagem de forma directa ou indirecta. Ou seja, o relacionamento da empresa e o negócio é que vão estipular o número de stakeholders que actuam sobre a organização. A organização deve saber identificar os seus stakeholders chave e ter o máximo de informações para estabelecer um diálogo produtivo que

venha a gerar novas oportunidades e evitar conflitos potenciais. Assim, os stakeholders chave são elementos directos que afectam decididamente o processo produtivo organizacional, de forma directa ou indirecta, sendo ainda indispensáveis para o atingir dos objectivos propostos.

Os **empregados** são stakeholders do ambiente interno das organizações, influenciando directamente no custo do produto ou serviço oferecido pela organização. A definição dos objectivos de uma empresa é um instrumento de orientação das expectativas da organização em relação aos seus empregados. Os **accionistas** são stakeholders internos e representam a própria razão de ser do negócio uma vez que do seu esforço em acreditar e aplicar na capacidade produtiva da organização se move o processo produtivo e a prestação de serviços na procura dos resultados financeiros que os satisfaçam. Os **clientes** são stakeholders externos que estão directamente ligados ou afectos pelo processo decisório das empresas, visto que sobre eles se fundamentam as estratégias de desenvolvimento do negócio. No que diz respeito aos **fornecedores**, o seu papel de stakeholders é fundamental dentro do contexto da RS da empresa uma vez que afectam directamente o processo produtivo e a gestão financeira (Campbell, 1997).

Na RS das empresas os stakeholders desempenham um papel activo uma vez que as suas necessidades e expectativas devem ser tidas em conta no processo de tomada de decisão (Moneva, 2005). Para Donalson e Preston (1995), as organizações têm como objectivo dar resposta aos interesses de todos os seus stakeholders, incluindo os seus accionistas, os quais devem ser atendidos da mesma forma que os restantes stakeholders e não como sendo os seus interesses os mais importantes ou os mais legítimos.

Donalson e Preston (1995), após uma análise da literatura sobre esta teoria, dividiram os estudos realizados em três categorias: a **descritivo/ empírica**, a **instrumental** e a **normativa**.

A **categoria descritivo/ empírica** reflecte os estudos direccionados para descrever, e em alguns casos explicar, determinadas características das organizações e comportamentos em relação aos stakeholders.

A **categoria instrumental** engloba aqueles estudos relacionados com a identificação das relações entre a forma de gestão dos stakeholders e o cumprimento dos objectivos tradicionais (rendimento, crescimento) da organização, ou seja, visam avaliar o impacto que a melhoria das estratégias/políticas orientadas para os stakeholders tem no desempenho organizacional.

A **categoria normativa** comporta os estudos que têm como objectivo “*interpretar a função da organização, incluindo a identificação da moral ou da orientação filosófica para a operação e administração das organizações*” (Donalson e Preston, 1995, p. 65).

De acordo com Donaldson e Preston (1995) é no âmbito da categoria normativa que está situada a teoria dos stakeholders uma vez que esta se encontra fundamentada em princípios éticos. Desta forma, a introdução de princípios de ordem moral e ética nos negócios permite que seja definido o papel e a importância dos stakeholders o que conduz ao estabelecimento das outras duas categorias da teoria.

Segundo Chauveau e Rosé (2003), citados por Moreno (2009), a intenção de Freeman é a de dotar os administradores de políticas cuja eficácia possa ser avaliada perante as estratégias dos stakeholders. Simultaneamente, existe uma intenção ética e social pois há um aumento das exigências éticas que pesam sobre a organização e sobre o indivíduo, ao mesmo tempo que existe um aumento da concorrência.

A ideia de que as organizações possuem stakeholders vem sendo amplamente divulgada na literatura actual desde a contribuição de Freeman para quem os dirigentes devem procurar desenvolver relações equilibradas entre os stakeholders e, para isso, devem colaborar com eles na procura de soluções e envolvê-los nos processos formais da organização. Assim, os stakeholders devem ser geridos do seguinte modo: numa primeira fase estes devem ser identificados bem como os respectivos interesses; numa segunda fase devem ser entendidos os processos da organização usados para gerir as relações entre a organização e os stakeholders e se estes estão de acordo com o mapa de stakeholders e, por fim, devem ser compreendidas as transacções entre a organização e os stakeholders e ver se estas se adaptam ao mapa de stakeholders e aos processos organizacionais identificados (Freeman, 1984, citado por Acosta, Dominguez e Ligerio, 2007).

Pesqueux e Bienfnót (2002), citados por Moreno (2009), referem existir um conjunto de pressupostos aceites tacitamente acerca desta teoria:

- A empresa mantém relações com grupos distintos no interior e no exterior os quais são afectados pelas suas decisões;
- Esta tenta compreender a natureza destas relações no que diz respeito a processos e resultados;
- Os interesses dos stakeholders apresentam um valor intrínseco;

- A teoria dos stakeholders interessa-se pela tomada de decisões.

Esteban (2007, p. 208) aponta como razões de maior interesse da teoria dos stakeholders as seguintes:

- Permite que seja pensado um novo paradigma para a empresa segundo o qual esta é compreendida na sua pluralidade. Esta deve ser olhada através da pluralidade de “*agentes*” que nela intervêm (aqueles que a afectam) assim como através de todos os “*pacientes*” que são afectados pela sua organização;
- Esta teoria permite compreender que entre os diferentes stakeholders que fazem parte da configuração da empresa são estabelecidas relações várias que podem ser entendidas não só como um contrato jurídico ou como um contrato social, mas também como um contrato moral. Assim, entre os vários stakeholders são desenvolvidas expectativas recíprocas de comportamento, algumas das quais legítimas e que devem ser satisfeitas dentro do âmbito das relações empresariais. A teoria revela não só a existência de interesses económicos mas também de outro tipo de interesses;
- Em consequência da razão anterior, esta teoria revela a existência de uma RS numa organização empresarial, entendida a partir do seu sentido ético.

A proposta desta teoria é a de que qualquer organização que pretenda efectuar a gestão da sua responsabilidade terá que ter em conta que esta se define através do diálogo com os stakeholders, identificando valores e interesses comuns a todos eles, bem como perscrutando quais os interesses próprios de cada grupo ou aqueles que são simplesmente interesses e valores particulares. Após esta tarefa, a empresa estará em condições para desenvolver estratégias que visem satisfazer os valores universais, responder adequadamente aos valores grupais que não sejam contraditórios em relação aos anteriores e, sempre que possível, satisfazer os valores e interesses particulares (Esteban, 2007).

Por outro lado, ao ter em linha de conta pessoas com interesses divergentes, os gestores poderão ter uma visão mais clara das tendências sociais, ambientais, éticas e políticas da sociedade. Assim, uma reputação favorável torna a empresa mais atractiva para os seus stakeholders, o que em termos estratégicos pode ser considerado um factor de vantagem em termos competitivos. Através do conhecimento das diferenças entre o que a organização considera como essencial (o que projecta) e a forma como os stakeholders percebem esses atributos, a organização é dotada de informações para que defina estratégias mais eficazes de



posicionamento e relacionamento, o que leva à construção de uma imagem mais coerente e consistente e, por consequência, a uma reputação mais sólida (Almeida e Muniz, 2005).

Moreno (2009) refere que a teoria dos stakeholders é pertinente no âmbito da RS das empresas porque:

- Por meio dos stakeholders é tido em conta o jogo de relações internas e externas da empresa (nas suas dimensões económica, social e de desenvolvimento sustentável), a sua natureza e as suas consequências;
- Ao possuir um fundamento empírico, normativo e ético permite o desenvolvimento de políticas capazes de serem postas em prática e de serem alvo de avaliação;
- Assim, perante a racionalidade limitada dos participantes da empresa, torna-se útil para as decisões estratégicas do indivíduo, o actor e o trabalhador do conhecimento.

A gestão da empresa, como integrante de um grande sistema aberto, sofre influências externas do ambiente, como também exerce influências sobre este meio. A capacidade da empresa conseguir obter vantagem competitiva nos relacionamentos com seus stakeholders pode ser a chave do sucesso organizacional.

Por outro lado, o estudo do comportamento de uma empresa é um aspecto importante, quer para a comunidade científica, quer para a sociedade em geral, pelo que a monitorização das suas condutas éticas e socialmente responsáveis se tornou num aspecto essencial (Ruíz, Menéndez e Martim-Castilla, 2007).

### 2.3– ÉTICA E RESPONSABILIDADE SOCIAL

Joyne, Payne e Raiborn (2002, p. 113), citando Stodder (1998, p. 118), salientam que na comunidade dos negócios a referência à ética, aos valores, à integridade e à responsabilidade é uma “*prática requerida*”.

*“Uma verdade fundamental é que os negócios não podem existir sem a sociedade e que a sociedade não pode avançar sem os negócios. Assim, os negócios têm que admitir a existência da sociedade e a sua crescente exigência de mais responsabilidade ética nas práticas de negócios (Joyner e Payne, 2002, p. 298).*

A administração moral das organizações assenta em duas ideias que são vulgarmente aceites: uma delas determina que a ética da empresa e a RS são úteis no sentido de melhorar a administração da mesma se se tiver em conta uma perspectiva humanista e ambiental; a segunda estabelece que a ética e a RS devem estar presentes aquando da tomada de decisões morais e eficazes, em prol das decisões operacionais mas, sobretudo, das decisões estratégicas (Hill e Jones, 2000, citados por Moreno, 2009).

As preocupações com a ética das empresas, com o desenvolvimento sustentável e com a RS apresentam uma origem comum e surgem a partir das transformações ocorridas na sociedade e nas empresas ao longo do último terço do século passado. Exemplos destas transformações são as crises económicas e a degradação do meio ambiente que conduziram a um aumento do desemprego e da miséria das populações (Moreno, 2009). São ainda apontados factores como o desenvolvimento de uma nova soberania mundial como resultado do desmoronamento do socialismo (Hardt e Negri, 2000, citados por Moreno, 2009), a terceira revolução industrial e o estabelecimento de uma sociedade em rede (Castells, 2001, citado por Moreno, 2009).

Vitell e Paolillo (2004) sublinham a existência de um conhecimento reduzido relativamente à importância da ética e da RS enquanto componentes das decisões de negócio. Contudo, este conhecimento é fundamental uma vez que o estudo do grau de compromisso da empresa com a ética e com a RS trará esclarecimentos acerca da cultura, dos objectivos e do rendimento global das organizações.

Os resultados da pesquisa realizada por Vitell e Paolillo (2004) mostraram que a importância percebida da ética e da RS para o sucesso da empresa é claramente influenciada pela perspectiva ética da pessoa que toma as decisões e pela cultura da organização. Estes resultados destacam o papel importante que a cultura organizacional tem na tomada de decisões éticas, independentemente da cultura do país onde a organização está inserida, apontando como implicações para as organizações as seguintes: 1 - os empregados estarão mais comprometidos para com as organizações que demonstrem valores éticos fortes; 2 - recorrendo ao reforço dos códigos éticos e à implementação de condutas éticas, as organizações podem ter poder para influenciar positivamente o pensamento moral dos seus empregados levando-os a crer que os temas ligados à ética e à RS são importantes; 3 - tal situação pode ser uma fonte de influência dos empregados no sentido de adoptarem comportamentos mais éticos no seu dia-a-dia. Os autores concluíram que o aumento do nível

de recrutamento e de retenção dos empregados pode ser um benefício económico da adopção de valores éticos e de políticas éticas claras por parte das organizações.

Joyner, Payne e Raiborn (2002) acrescentam que o conhecimento relativo ao papel da ética e da RS nas decisões da organização conduz à compreensão do modo como a empresa desenvolve a sua postura no campo ético bem como dos valores que se encontram na base da sua estrutura de tomada de decisão.

Segundo Joyner e Payne (2002) existem uma ou duas razões que explicam o comprometimento dos negócios com práticas éticas: a primeira diz respeito a uma motivação ética, ligada a um desejo de fazer as coisas certas, longe das pressões externas ou dos constrangimentos governamentais, sendo que a evidência empírica demonstra a adesão a esta abordagem de uma forma voluntária; a segunda abordagem assenta no desejo de convencer os stakeholders de que a empresa está a fazer o que é correcto procurando um duplo objectivo, evitar as consequências legais das suas acções ou convencer os stakeholders de que os seus interesses são tidos em consideração e que a empresa procura a sua satisfação em detrimento dos seus próprios interesses.

Para Ruíz, Menéndez e Martim-Castilla (2007, p. 46), *“a ideia de que a ética é um bom negócio é sustentada actualmente por um grande número de directores”*.

Solomon (1997), citado por Joyner e Payne (2002, p. 303), aponta várias razões para o aumento das solicitações às empresas no sentido da adopção de um comportamento ético e socialmente responsável. Por um lado, o aumento das expectativas por parte do público face ao grande sucesso das empresas, por outro, e decorrente deste sucesso, a emergência de uma nova notabilidade, de uma classe privilegiada, notabilidade essa desde sempre exigida pela sociedade. Este autor afirma ainda *“agora que os negócios são a instituição mais poderosa no mundo, a expansão da RS aumentou para incluir áreas anteriormente consideradas domínio do governo: qualidade da educação, apoio às artes, financiar e facilitar a educação, planeamento urbano e desenvolvimento, fome mundial e pobreza, desemprego massivo. Quanto mais os negócios se tornam poderosos no mundo maior responsabilidade pelo bem-estar do mundo será esperado suportar”*.

Wulfson (2001) indica que, não obstante os negócios existirem com o fim de gerar lucros para os accionistas e que estes são afectados pelas actividades desenvolvidas pela empresa no

âmbito da RS, esta tem que ter presente a importância da sua imagem pública. Assim, a empresa deve ponderar se as suas contribuições para causas que não são lucrativas poderão gerar ganhos a longo prazo. Segundo Wulfson (2001, p. 144) *“as consequências de uma acção a longo prazo devem ser avaliadas quando se chega a uma decisão moral”*. De acordo com o autor, o cálculo custo-benefício não deve ser o único indicador usado pela organização aquando da sua decisão pelo desenvolvimento de actividades no âmbito das suas contribuições para determinada causa, sendo que os deontologistas referem que esta contribuição deveria ser realizada porque é correcta no campo moral. Nas palavras de Wulfson (2001, p. 144) *“o que torna uma decisão ou acção moralmente correcta ou que valha a pena não é o efeito que tem ou a consequência que produz, mas a adequação moral da sua intenção”*.

De acordo com Ruíz, Menéndez e Martim-Castilla (2007, p. 45) *“o fundamento da RS encontra-se na ideia de que confinar o fenómeno empresarial dentro de limites puramente económicos é um erro”*. Para estes autores, a adesão ao princípio da maximização do benefício não é um impedimento à aceitação de RS por parte das empresas.

Sobre este assunto Joyner e Payne (2002, p. 310) referem que, para muitos dos investigadores nas áreas de ética e RS, a tentativa de estabelecer uma ligação entre performance financeira e comportamento ético constitui uma perda de tempo, considerando existirem outras razões válidas para levar as empresas a apoiar e a reforçar a adopção de comportamentos éticos dos seus trabalhadores e a envolverem-se em comportamentos de RS. Segundo os autores *“neste mundo imperfeito onde o sucesso nos negócios é avaliado exclusivamente pela performance financeira, a capacidade para mostrar que comportamentos de RS e ética podem impulsionar resultados financeiros pode proporcionar um impulso para verdadeiras mudanças em muitas organizações”*.

Contudo, e por outro lado, se não existir um claro entendimento dos benefícios estratégicos que podem advir para a empresa, provavelmente os gestores não se encontrarão dispostos a levar a cabo inversões nas suas práticas de RS que venham a contribuir para obter benefícios a longo prazo para a empresa (Burke e Logsdon, 1996, citados por Toro, 2006). Segundo estes autores, a forma de o conseguir é assumindo a RS com estratégia concedendo à comunidade científica uma oportunidade de medir os seus benefícios num contexto para além da simples correlação entre contribuições filantrópicas e rentabilidade.

O campo da RS é composto por diferentes abordagens, sendo que Garriga e Melé (2004) efectuaram uma classificação das principais teorias em quatro grupos:

- A RS entendida a partir de uma **abordagem instrumental**, isto é, aquelas teorias segundo as quais a empresa tem como objectivo exclusivo a criação de riqueza, sendo que a aposta num comportamento ético e responsável é um meio para obter resultados económicos. Neste grupo de teorias encontram-se três sub-tipos: 1 - as que entendem que a maximização do lucro para o accionista é o critério principal na avaliação das actividades sociais da organização; 2 - as que abordam as estratégias para incrementar as vantagens competitivas; 3 - o marketing com causa, cujo objectivo principal é o de aumentar as vendas ou gerar valor através da relação com os clientes por meio da criação de uma imagem de marca associada com a dimensão ética ou de RS;
- A RS olhada a partir de uma **abordagem política**, ou seja, aquelas teorias centradas no poder das organizações na sociedade e no uso responsável deste poder no campo político. Dentro desta abordagem, Garriga e Melé distinguem três vertentes distintas: 1 - o constitucionalismo corporativo, segundo o qual a empresa é uma instituição social e, portanto, deve exercer o poder de uma forma responsável; 2 - as teorias do contrato social integrador que consideram que as responsabilidades sociais derivam de um acordo a dois níveis: um contrato macrossocial teórico que apela a todas as entidades racionais e um contrato microssocial real que é assumido pelos elementos de numerosas comunidades locais; 3 - a cidadania corporativa, na qual existe um sentido muito forte da responsabilidade da empresa relativamente à comunidade local, às associações e à preocupação com o meio ambiente (perante o fenómeno da globalização empresarial a preocupação com a comunidade local foi, de uma forma progressiva, sendo convertida em preocupação a nível mundial);
- A RS vista por meio de uma **abordagem integradora**, isto é, as teorias segundo as quais a empresa deve centrar-se na captação, identificação e satisfação das solicitações sociais, visando alcançar uma maior legitimidade social, aceitação e prestígio. Dentro desta abordagem distinguem-se quatro correntes: 1 - a gestão de assuntos sociais, que aborda os processos através dos quais a empresa identifica, avalia e dá resposta aos assuntos sociais e políticos que a podem afectar de uma forma significativa; 2 - o princípio da responsabilidade pública, que sustenta que um comportamento adequado da empresa deriva de uma política pública relevante; 3 - a gestão dos stakeholders, que corresponde a uma abordagem orientada para as pessoas que afectam ou são afectadas pelas políticas e pelas práticas da empresa e tem como vantagem uma maior sensibilidade da empresa em relação ao seu meio envolvente, assim como uma melhor

compreensão dos dilemas que enfrenta a empresa por parte dos agentes; 4 - o desempenho social da empresa, que corresponde àquelas teorias que promovem a procura da legitimidade social por meio de processos que ofereçam respostas adequadas;

- A RS entendida a partir de uma **abordagem ética**, ou seja, as teorias que abordam a responsabilidade ética das empresas perante a sociedade. Têm o seu fundamento em princípios que são a expressão do que se deve ou não deve fazer ou na necessidade de construção de uma sociedade melhor. Esta abordagem comporta quatro correntes: 1 - as acções da empresa em torno dos direitos universais, com base nos direitos humanos, nos direitos laborais e no respeito pelo meio ambiente; 2 - o desenvolvimento sustentável, cujo objectivo reside no alcance de um desenvolvimento humano que tenha em conta as gerações do presente e do futuro; 3 - com vista a avaliar a sua própria sustentabilidade, a empresa deveria adoptar um objectivo triplo que abraçasse não só os aspectos económicos mas também aqueles de ordem social e ambiental; 4 - o bem comum, sendo que, segundo estas teorias, a empresa deve contribuir para o bem comum, uma vez que esta faz parte da sociedade, através de meios como a criação de riqueza, promovendo bens e serviços de uma forma justa e eficiente, ao mesmo tempo que respeita a dignidade e os direitos fundamentais dos indivíduos.

De acordo com Toro (2006) esta classificação resulta de um estudo exaustivo por parte dos autores, contudo, faltaria incorporar nestas abordagens aqueles estudos que superam uma abordagem meramente instrumental e dão importância não só ao alcance de objectivos económicos mas também dão valor de uma forma estratégica às diversas solicitações dos stakeholders. Assim, já não são apenas perseguidos os objectivos económicos, mas também aqueles de ordem social, sendo reconhecido que a gestão dos mesmos possibilita a criação de valor a longo prazo. Para o conseguir, *“a estratégia de RS, entendida como estratégia social, deve estar directamente ligada com a missão, visão e valores da empresa e incorporada na cadeia de produção/ criação de serviços e na cadeia de valor, assim como na gestão das relações com os diversos grupos da empresa”* (Toro, 2006, p. 343).

Epstein (1987), citado por Ruíz, Menéndez e Martim-Castilla (2007, p. 44), refere que a investigação sobre ética empresarial e RS teve um desenvolvimento paralelo relativamente às respectivas preocupações específicas, sendo estes conceitos vistos como círculos convergentes *“que embora possuam características intelectuais distintas compartilham um espaço conceptual comum”*.

Joyner, Payne e Raiborn (2002), citando Carroll (1979), referem que os conceitos de valores, ética e RS não se excluem entre si, mas que, ao contrário, se encontram inter-relacionados e que são um pouco interdependentes. Desta forma, os valores influenciam a extensão da percepção da RS da empresa e sofrem a influência das normas e actividades sociais. O autor aponta a responsabilidade ética da organização, a qual pode ser influenciada pelos valores sociais, como uma componente da RS. De uma forma inversa, as actividades da organização, sejam elas éticas ou não, podem influenciar os valores mantidos pela sociedade. “*A espiral de cultura, onde a cultura influencia os valores; que influenciam as crenças; que influenciam as atitudes; que influenciam os comportamentos; que influenciam as formas de cultura, continua a evoluir*” (Joyner, Payne e Raiborn, 2002, p. 115).

No Quadro 1 são apresentadas algumas das definições do conceito de ética encontradas na literatura consultada:

Quadro 1 – Definições de ética

<b>Autor/ Ano</b>	<b>Definição</b>
Carroll (1991) e Freeman e Gilbert (1988) citados por Joyner, Payne e Raiborn (2002, p. 114)	<i>“a concepção do que está certo e a conduta de comportamento adequado”.</i>
Joyner, Payne e Raiborn (2002, p. 114)	<i>“pode ser equacionada com o conceito de moral – capacidade de cada um escolher entre o certo e o errado, bom e mau, aceitável e não aceitável”.</i>
Ruíz, Menéndez e Martim-Castilla (2007, p. 46)	<i>“Numa perspectiva geral, a ética pode definir-se como um conjunto de princípios, normas e regras de conduta que regem a conduta dos indivíduos e dos grupos”.</i>

Fonte: elaboração própria.

Mais concretamente, a ética dos negócios é definida por Velasquez (1999, p.13), citado por Joyner, Payne e Raiborn (2002, p. 114), como “*o estudo moral especializado do certo e do errado*”. Segundo o autor, esta centra a sua atenção nas normas morais aplicadas em particular às políticas de negócio, às instituições e aos comportamentos.

As várias definições apresentadas mostram que a essência da ética empresarial é a reflexão moral, pelo que, no contexto organizacional, ética e moral são essencialmente sinónimos (Joyner, Payne e Raiborn, 2002).

Na literatura são também várias as definições encontradas para o conceito de RS, sendo que, de acordo com Joyner e Payne (2002), o termo é mais utilizado na literatura da área de gestão do que naquela ligada à ética dos negócios.

No Quadro 2 são indicadas definições de RS encontradas na literatura:

Quadro 2 – Definições de responsabilidade social

<b>Autor/ Ano</b>	<b>Definição</b>
Davidson (1994) citado por Wulfson (2001, p. 136)	<i>“uma obrigação que as empresas privadas devem à sociedade em geral e aos sub-grupos dessa sociedade em particular”.</i>
Comissão das Comunidades Europeias (2001, p. 3)	<i>“integração voluntária de preocupações sociais e ambientais por parte das empresas nas suas operações e na sua interacção com outras partes interessadas”.</i>
Andrews (1987), Carroll (1979), Sethi (1975) citados por Joyner e Payne (2002, p. 300)	<i>“categorias ou níveis de actividades económicas, legais, éticas ou discricionárias de uma entidade de negócio que adaptou os valores e expectativas da sociedade”.</i>
González e Martínez (2003, p. 7)	<i>“o conjunto de obrigações e compromissos, legais e éticos, nacionais e internacionais, com os grupos de interesse, que derivam dos impactos que a actividade e as operações das organizações produzem no âmbito social, laboral, no meio ambiente e nos direitos humanos”.</i>

Fonte: elaboração própria.

De acordo com a Comissão das Comunidades Europeias no seu Livro Verde (2001, p. 3) no que diz respeito à RS das empresas: *“É cada vez maior o número de empresas europeias que promovem estratégias de responsabilidade social como reacção a diversas pressões de natureza social, ambiental e económica. Pretendem, assim, dar um sinal às diversas partes interessadas com as quais interagem: trabalhadores, accionistas, consumidores, poderes políticos e ONG. Ao procederem desta forma, as empresas estão a investir no seu futuro e esperam que este compromisso voluntário contribua para um aumento da sua rentabilidade”.*

Assim, as empresas ao afirmarem a sua RS e ao assumirem de uma forma voluntária compromissos que superam as suas responsabilidades legais obrigatórias visam aumentar o seu grau de exigência relativamente a aspectos relativos ao desenvolvimento social, à protecção ambiental e ao respeito pelos direitos fundamentais. Para além disso, adoptam um modo de gestão aberto no qual conciliam vários tipos de interesses, numa abordagem global da qualidade e do desenvolvimento sustentável. O estatuto de empresa socialmente responsável não se atinge pelo desenvolvimento de acções esporádicas, pelo que uma gestão empresarial com RS é aquela que torna a empresa co-responsável pelo desenvolvimento da sociedade na qual se encontra inserida (Associação GRACE, 2004).

A empresa passa a desenvolver uma relação mais estreita com o respectivo meio envolvente interno e externo bem como a ter que justificar o seu modo de actuação junto de todos aqueles



que de alguma forma contribuem para a sua existência, que o mesmo será dizer, perante as partes interessadas (colaboradores, fornecedores, accionistas, clientes, comunidade, etc.).

A RS é definida por Costin (1999), citado por Joyner, Payne e Raiborn (2002, p. 114), como as expectativas básicas da empresa que tomam a forma de iniciativas em torno da protecção da saúde pública, da segurança pública e do ambiente. Este autor fala de uma associação entre a liderança da organização e a RS, salientando a liderança e o suporte como temas importantes, assim como a educação, a conservação de recursos, os serviços comunitários, a melhoria da indústria e das práticas de negócio, bem como a partilha de informação relativa à qualidade.

Carroll (1979), citado por Joyner e Payne (2002, p. 300), realizou o seu trabalho no sentido da integração de todas as dimensões da RS na cultura da empresa bem como nos respectivos processos de decisão. Assim, no seu modelo de desempenho social organizacional, Carroll fala de três dimensões que interagem entre si, sendo que a primeira diz respeito às categorias da RS, as quais, hierarquizadas de acordo com o seu grau de importância para a empresa, seriam as seguintes: responsabilidades económicas, legais, éticas e discricionárias. As **responsabilidades económicas** visam a produção de bens e serviços com vista a serem vendidos para que seja obtido lucro, pelo que o cumprimento das leis sociais e dos regulamentos ao mesmo tempo que são executadas as responsabilidades económicas constituem uma **responsabilidade legal** da empresa; as **responsabilidades éticas** dizem respeito a ir de encontro às expectativas da sociedade relativamente à adopção de um comportamento adequado e consciencioso, sendo que o autor reconhece que *“no desenvolvimento desta responsabilidade as expectativas podem não ser uma matéria de cumprimento legal, de acordo com a lei, mas podem ir mais além no sentido de perseguir a verdadeira essência da lei”*; as **responsabilidades filantrópicas** visam o desenvolvimento de actividades de natureza voluntária com vista a promover uma melhoria da sociedade, contribuições filantrópicas ou por meio da criação de benefícios para os funcionários. Segundo o autor *“certas acções não são tão desenvolvidas pela firma, como as responsabilidades legais são, e a firma não será considerada antiética por não se comprometer nestas actividades, mas faz parte dos seus objectivos realizar estas acções como membro contributivo da sociedade”* (Carroll, 1979, citado por Joyner e Payne, 2002, p. 300).

Tendo por base esta perspectiva multidimensional da RS, importa salientar que nenhuma destas dimensões é mais importante que as outras sendo que os compromissos que delas

resultam são inseparáveis e devem ser cumpridos em simultâneo (Ruíz, Menéndez e Martim-Castilla, 2007).

Várias relações entre RS e ética são apresentadas na literatura. Estas relações são expostas sumariamente no Quadro 3.

Quadro 3 – Relação entre responsabilidade social e ética

<b>Relação</b>	<b>Descrição</b>
<i>A ética empresarial é o mais abrangente de ambos os termos, incorporando a responsabilidade social como uma das suas dimensões. O conceito de responsabilidade está incluído na definição de ética em geral (De George, 1989 y Singer, 1993).</i>	A responsabilidade social é uma das dimensões da ética empresarial. Este enfoque opõe-se à visão de Carroll considerando que a ética é um conceito multidimensional. Desta forma a ética empresarial englobaria todo o conjunto de responsabilidades que a empresa tem em relação aos seus grupos de interesse.
<i>A motivação ética está relacionada com o desejo de fazer as coisas correctamente. A responsabilidade social é uma resposta às expectativas da sociedade (Carroll, 1991).</i>	Esta perspectiva considera a ética como uma resposta a um imperativo moral. A responsabilidade social é uma reacção à pressão social.
<i>A responsabilidade social corporativa está centrada nos produtos específicos da acção corporativa. A ética empresarial dá ênfase aos valores morais (Epstein, 1987).</i>	A responsabilidade social ocupa-se das consequências da actividade de negócio. A ética presta atenção à forma de fazer as coisas.
<i>A ética situa-se entre o cumprimento obrigatório e a filantropia voluntária. A responsabilidade social é acima de tudo voluntária (Windsor, 2006).</i>	Tudo o que se pode esperar de uma empresa ética pode ser ou não imposto pela lei. A responsabilidade social está situada à margem da compulsão, inclui unicamente actos voluntários.

Fonte: Ruíz, Menéndez e Martim-Castilla (2007, p. 49).

Ao longo deste capítulo foram abordados os principais conceitos que têm sido associados à RS das organizações. A RS tem vindo a assumir a conotação de compromisso ético por parte da organização em relação aos seus stakeholders sejam eles os funcionários, os clientes, o meio ambiente ou a comunidade. A RS vai muito para além do cumprimento das obrigações legais ou da mera filantropia assumindo-se como um modelo de gestão socialmente responsável que assenta em princípios tais como o envolvimento das diferentes partes interessadas, a adopção de comportamentos éticos e transparentes e a procura do designado desenvolvimento sustentável.

Neste contexto, a questão da normalização e da certificação desta recente dimensão da actividade das organizações tem ganho cada vez mais importância, pelo que têm vindo a ser criados múltiplos instrumentos normativos, entre eles a Norma SA 8000 – Gestão da RS, aspectos que serão abordados no capítulo seguinte.

### 3- NORMALIZAÇÃO E CERTIFICAÇÃO EM RESPONSABILIDADE SOCIAL

Ao longo dos últimos anos têm surgido várias iniciativas a nível internacional no que respeita à criação de normas e de *guidelines* no campo da RS cujo objectivo é dotar a organização de regras práticas relativamente ao modo como a RS pode ser implementada nos seus negócios e no contexto internacional (Cramer, 2005).

A tradução dos princípios de RS em variáveis capazes de ser monitorizadas por meio de normas e indicadores, seguido de um processo de auditoria social, é um percurso necessário para se assegurar que a organização é socialmente responsável. Sendo realizado um paralelismo com as auditorias da qualidade, o processo que conduz à determinação da RS da organização é constituído por duas fases, a normalização e a certificação (González e Martínez, 2003).

#### 3.1- NORMALIZAÇÃO E CERTIFICAÇÃO - CONCEITOS

De acordo com Grenard (1996, p. 46) **a normalização** é um processo de elaboração e de produção de documentos de referência, as normas. Este processo tem como propriedades essenciais as seguintes:

- Trata-se de uma **especificação técnica**, apresenta “*a forma de um documento que define e determina as características de bens, serviços ou processos*”;
- A norma é **acessível ao público**;
- É o resultado de uma **escolha colectiva** uma vez que resulta “*do consenso e aprovação de todas as partes interessadas que participaram na sua criação*”;
- “*Serve de base de acção para a solução de problemas repetitivos*”, uma vez que se destina ao uso comum devendo conter soluções para problemas de ordem comercial ou técnica que surgem entre parceiros económicos, científicos, técnicos e sociais.

De acordo com o Instituto Português da Qualidade (IPQ) (2009a) a normalização tem como objectivo “*o estabelecimento de soluções, por consenso das partes interessadas, para assuntos que têm carácter repetitivo, tornando-se uma ferramenta poderosa na auto-disciplina dos agentes activos dos mercados, ao simplificar os assuntos e evidenciando ao legislador se é necessária regulamentação específica em matérias não cobertas por normas*”.

A mesma fonte revela que uma norma constitui uma referência idónea pelo que é utilizada nos seguintes processos: legislação, acreditação, certificação, metrologia, informação técnica e até mesmo nas relações comerciais entre os clientes e fornecedores.

Grenard (1996, p. 46) faz a distinção entre normalização e standardização uma vez que estes conceitos, não obstante serem utilizados na literatura como sinónimos, abordam diferentes realidades. Assim, o termo *standard*, associado às noções de medida e de padrão, diz respeito a um modelo de referência único para cada produto, enquanto que a norma, embora tenha como base a descrição das características técnicas, não exclui as particularidades nem as propriedades específicas dos bens. “*As funções da normalização são mais largas que aquelas da standardização*”.

Outro dos aspectos que caracteriza as normas é o seu carácter não obrigatório, ou seja, a sua aplicação voluntária (ao contrário do que acontece com a regulamentação que é de aplicação obrigatória), constituindo recomendações às quais os produtores e os consumidores têm interesse em aderir (Grenard, 1996). As normas portuguesas apresentam esta característica, com excepção para os casos em que existe um diploma legal que o determine (IPQ, 2009a).

*“Embora a normalização vise fornecer uma certa estabilidade das condições de produção e de troca, as normas são evolutivas e conhecem movimentos perpétuos”* (Grenard, 1996, p. 50).

Em Portugal, o Organismo Nacional de Normalização (ONN) é o IPQ, de acordo com o regulamentado pelo Decreto-Lei n.º 142/2007, de 27 de Abril, ao qual cabe a coordenação da actividade normativa ao nível do país, actividade que é realizada com a participação dos Organismos de Normalização Sectorial (ONS). Ao IPQ cabe aprovar e disponibilizar o programa de normalização, assim como aprovar e homologar as normas portuguesas. A elaboração das normas portuguesas é da responsabilidade das Comissões Técnicas Portuguesas de Normalização, processo no qual é tida em conta a possibilidade de participação das partes interessadas, dando cumprimento à Directiva CNQ 2/ 1999 (IPQ, 2009a).

São consideradas normas portuguesas todas aquelas com as seguintes designações: NP, NP EN, NP EN ISO, NP HD, NP ENV, NP ISO, NP IEC, NP ISO/ IEC, assim como as EN, EN

ISO, EN ISO/ IEC e ETS que fazem parte do acervo normativo por meio de adopção (IPQ, 2009a).

A nível europeu os Organismos Regionais de Normalização são três sendo que estes congregam os ONN que são reconhecidos por cada país que partilha a mesma área geográfica, política ou económica. Estes são:

- Comité Europeu de Normalização (CEN) – constituído por 30 ONN, entre os quais Portugal, procede à promoção da harmonização voluntária de normas técnicas na Europa, designadas de EN;
- Comité Europeu de Normalização Electrotécnica (CENELEC) – trata-se de uma organização sem fins lucrativos constituída pelos Comités Nacionais Electrotécnicos de 30 países, incluindo Portugal, e tem como missão *“preparar normas electrotécnicas voluntárias que ajudam no desenvolvimento de um Mercado Europeu Único/ Espaço Económico Europeu para bens e serviços eléctricos e electrónicos”*;
- *European Telecommunications Standards Institute* (ETSI) – é uma ONL reconhecida pela Comissão Europeia como organização de normalização europeia e procede à produção de normas de aplicação global para as tecnologias da informação e da comunicação (IPQ, 2009b, p. 15).

O processo de normalização não se restringe apenas à produção de normas por parte dos vários organismos nacionais e europeus, mas, de forma paralela, assenta na produção de normas internacionais por organismos internacionais (Grenard, 1996).

No plano internacional, de entre as principais organizações internacionais de normalização destaca-se a *International Organization for Standardization* (ISO), ONG constituída por um representante de cada um dos ONN de 159 países (dados de 2008), é uma das principais organizações a nível mundial que voluntariamente se dedica a produzir normas técnicas, entre as quais se salientam as séries ISO 9000 e ISO 14000, e abrange toda a actividade económica, excluindo apenas a electrotecnia e as telecomunicações (IPQ, 2009b).

A ISO e o CEN assinaram em 1990 um Acordo de Cooperação Técnica o qual teve como objectivo assegurar que *“sempre que possível, as normas internacionais e as normas europeias sejam compatíveis ou ainda melhor, sejam idênticas”* (IPQ, 2009b, p. 13).

Ao IPQ cabe a representação de Portugal junto das várias estruturas europeias e internacionais nomeadamente no CEN, CENELEC, na *International Electrotechnical Commission*, na *Conference General des Poids et Mesures*, na *International Organization for Legal Metrology* e na ISO (IPQ, 2009b).

Em conclusão, o processo de normalização, cujo objectivo é o de assegurar a qualidade e a fiabilidade dos produtos bem como a segurança dos utilizadores, encontra-se na origem do surgimento de um grande número de normas, marcas, rótulos, e de outras marcas de qualidade, sendo estes meios de apreciação da qualidade dos bens e dos serviços que são oferecidos (Grenard, 1996).

De acordo com o IPQ (2009a) o processo de **certificação** consiste no reconhecimento formal, mediante a realização de uma auditoria prévia, de que a organização possui um sistema de gestão devidamente implementado, o qual dá cumprimento às normas aplicáveis, e que levará à emissão de um certificado. Este reconhecimento é realizado por um organismo de certificação, entidade externa independente e que, de um modo preferencial, se encontra acreditado no âmbito do Sistema Português da Qualidade (SPQ).

Existem vários tipos de certificação, sendo que estas podem ser acumuladas pelas empresas, das quais se faz referência às seguintes: **certificação de pessoas** (que visa atestar que uma dada pessoa possui competência para o desempenho de determinadas tarefas), **certificação de serviços** (que tem como objectivo certificar que um determinado serviço possui características que têm sido alvo de controlo), **certificação de produtos** (traduzida através da aposição de uma marca) e **certificação do negócio** ou de sistemas de gestão (que tem como objectivo atestar a conformidade dos sistemas de segurança e qualidade com normas internacionais), sendo este tipo de certificação aquele na base dos objectivos de realização desta dissertação (Grenard, 1996).

O processo de desenvolvimento e implementação de um sistema de gestão é constituído por diferentes etapas, entre as quais se salientam (IPQ, 2009a):

- Determinar as necessidades e expectativas de clientes e de outras partes interessadas;
- Definir a política e os objectivos organizacionais;
- Com vista no alcance dos objectivos definidos, determinar os processos e as responsabilidades necessárias para os atingir, bem como os recursos e respectiva disponibilização;

- Estabelecer e aplicar métodos de medição com vista a determinar a eficácia e eficiência dos processos estabelecidos;
- Determinar os meios com vista a prevenir não-conformidades e a eliminar as suas causas;
- Definir e implementar um processo de melhoria contínua do sistema de gestão.

Segundo Pereira e Cruz (2007) a qualidade foi o primeiro requisito a ser alvo de interesse, pelo que em 1997 a ISO lançou a série de Normas ISO 9000, as quais vêm introduzir um padrão no processo de gestão de produtos e serviços referentes a aspectos de qualidade. Da implementação destas normas adveio certificação para as empresas, vista pelas mesmas como uma grande oportunidade de obtenção de resultados, de comprovar a qualidade dos seus processos operativos e de obter reconhecimento do mercado.

Mais tarde, fruto da actividade de entidades ambientais, bem como da ocorrência de alguns acidentes ambientais causados pelas empresas e visualizados pela sociedade, o tema ambiente ganhou importância e a ISO cria em 1996 mais uma série de normas, a ISO 14000. O próximo alvo de atenção dentro dos sistemas de gestão das empresas foi a saúde e segurança dos trabalhadores pelo que em 1999 surge a Norma OHSAS 18001 (Pereira e Cruz, 2007).

Segundo o IPQ (2009a) a certificação de um sistema de gestão pode ser efectuada tendo em conta os seguintes referenciais normativos:

NP EN ISO 9001:2008 – Sistemas de Gestão da Qualidade. Requisitos.

NP EN ISO 14001:2004 – Sistemas de Gestão Ambiental. Requisitos.

NP 4457:2007 – Gestão da Investigação, Desenvolvimento e Inovação (IDI). Requisitos do sistema de gestão da IDI.

OHSAS 18001:1999/ NP 4397:2001 – Sistemas de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho. Especificações.

NP 4427:2004 – Sistemas de Gestão de Recursos Humanos. Especificações.

NP EN ISO 22000:2005 – Sistemas de Gestão da Segurança Alimentar. Requisitos para qualquer organização que opere na cadeia alimentar.

SA 8000 – Sistemas de Gestão da Responsabilidade Social.

### 3.2- NORMALIZAÇÃO E CERTIFICAÇÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

A certificação de sistemas de gestão de RS é vulgarmente designada de *social screening* ou *social rating* (González e Martínez, 2003).

*“A implementação de um sistema de gestão e a sua posterior certificação, é uma mais valia para a empresa, ou seja, reconhecimento e satisfação dos clientes e outras partes interessadas, melhoria da imagem, acesso a novos mercados, redução de custos de funcionamento através da melhoria do desempenho operacional e uma nova cultura com a sensibilização e motivação dos colaboradores, orientada para a melhoria contínua e para a satisfação dos clientes e outras partes interessadas”* (IPQ, 2009a).

Cramer (2005) efectua a distinção entre normas e *guidelines* sendo que a adopção de uma norma por parte das organizações implica que estas podem e devem chegar a um *output* uniforme, ao passo que as *guidelines* fornecem um conjunto de princípios orientadores.

Leipziger (2003), citado por Cramer (2005), procede à seguinte categorização das normas e *guidelines* no campo da RS:

- **Orientadas para o desempenho** (desempenho a alcançar pela organização a nível económico, ambiental e social) ou **orientadas para o processo** (procedimentos a seguir pela organização para moldar o seu programa de RS cujo conjunto constitui o sistema de gestão);
- **Unilaterais** (se desenvolvidas pela própria organização), **bilaterais** (se desenvolvidas por duas partes) e **multilaterais**, ou orientadas para os stakeholders (quando desenvolvidas por uma rede de organizações a partir de negociações extensivas);
- **Genéricas** (se abordam a totalidade dos temas relevantes no campo da RS), **específicas de um tema** (se abordam temas específicos, como o trabalho e o ambiente) ou **dirigidas** (se são direccionadas especificamente a um grupo de stakeholders, a determinado sector ou região).

González e Martínez (2003) sublinham a existência de normas de RS **gerais** ou **sectoriais**. São exemplos de normas gerais as seguintes: *Accountability 1000*; *Global Reporting Initiative* (GRI); *United Nations Global Compact* e o *Ethical Trading Initiative Base Code*. Como normas sectoriais são citadas: *Amnesty International Human Rights Principles for Companies*



(respeito pelos direitos humanos); *FLA Charter Management* (relações laborais); *Investors in People* (relações laborais); ISO 14000 (meio ambiente); SA 8000 (relações laborais).

O domínio da normalização em RS encontra-se bastante desenvolvido sendo que se acredita existirem 225 normas ou princípios de RS, não tendo, no entanto, alcançado todas o mesmo grau de difusão e notoriedade. O debate posterior à publicação do Livro Verde por parte da União Europeia defendia a necessidade de redução e homogeneização das várias iniciativas através da criação de uma ISO com uma dimensão universal (González e Martínez, 2003).

A este respeito, Cramer (2005, p. 72) refere que “*as normas e guias orientadoras que têm sido desenvolvidas ao longo dos anos são tão extensivas e abrangentes que facilmente se perde a visão da importância relativa de cada uma delas*”.

De acordo com Ganzo (2006, p. 3) as iniciativas regulamentares e normativas no âmbito da RS constituem “*um acervo normativo de singular dimensão e interesse e que implicam uma translação normativa para os estados e empresas subscritores dos distintos pactos*”.

Santos *et al* (2006, p. 31) destacam as seguintes iniciativas a nível mundial:

- ***UN Global Compact*** – Trata-se de um pacto das Nações Unidas, celebrado no ano 2000, sendo este um código de conduta de adesão voluntária por parte das empresas e organizações. O Pacto Mundial tem como objectivo o apoio a 9 princípios que podem ser segmentados em três áreas diferentes: direitos humanos, direitos laborais e defesa do meio ambiente;
- ***Tripartite Declaration on Multinational Enterprises and Social Policy*** – Trata-se da Declaração Tripartida sobre as empresas multinacionais e a política social publicada em 1998 por parte da Organização Internacional do Trabalho (OIT);
- ***Guidelines for Multinational Enterprises da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE)*** – Estas directrizes dão orientações às empresas multinacionais com vista a apoiar diversas áreas no campo da RS, nomeadamente: “*políticas gerais, revelação de informações, emprego e relações industriais, ambiente, combate à corrupção, interesses dos consumidores, ciência e tecnologia, concorrência e fiscalidade*”.

A nível da Europa, Santos *et al* (2006, p. 32), citando o Conselho Europeu de Lisboa (2000), referem que surge o “*apelo especial ao sentido de responsabilidade social do meio*

*empresarial no que toca às melhores práticas em matéria de aprendizagem ao longo da vida, organização do trabalho, igualdade de oportunidades, inclusão social e desenvolvimento sustentável*". Em 2001, o Conselho Europeu de Gotemburgo aprova uma estratégia de desenvolvimento sustentável a qual salienta, no longo prazo, a indissociabilidade do crescimento económico, da coesão social e da protecção ambiental (Conselho Europeu de Gotemburgo, 2001, citado por Santos *et al*, 2006).

Perante a articulação positiva com as estratégias definidas por parte da União Europeia, a Comissão Europeia publica em 2001 o seu Livro Verde – *Promover um Quadro Europeu para a Responsabilidade Social das Empresas* “*que visa lançar o debate quanto às formas de promoção da Responsabilidade Social, tanto a nível europeu como internacional, explorar as experiências existentes, incentivar o desenvolvimento de práticas inovadoras e aumentar a transparência, bem como explicitar a finalidade da avaliação e da validação de práticas de Responsabilidade Social*”. Em 2002, a mesma Comissão lança uma outra comunicação no âmbito da RS com o título “*Um contributo das empresas para o desenvolvimento sustentável*” no qual a temática da RS é alvo de um aprofundamento (Santos *et al*, 2006, p. 32).

Na Europa, segundo Santos *et al* (2006), podem ser alvo de destaque iniciativas como:

- **Fórum Multilateral sobre RS** à escala da União Europeia do qual fazem parte cerca de 40 organizações e é presidido pela Comissão Europeia;
- **SME KEY** – que visa o desenvolvimento de uma plataforma de pequenas e médias empresas que vá de encontro às seguintes directrizes: a) divulgação dos benefícios obtidos pelo desenvolvimento de práticas de RS; b) envolvimento das empresas na adopção da ferramenta SME Key; c) promova a difusão das boas práticas de RS no contexto europeu;
- **CSR Europe** – trata-se de uma rede europeia que é constituída por empresas e teve o seu lançamento em 1996;
- **COSORE** – é um projecto financiado pela Comissão Europeia que decorreu entre Novembro de 2001 e Novembro de 2003 e do qual resultou um conjunto de instrumentos para a implementação da RS, um *Balanced Scorecard* devidamente adaptado ao conceito de RS, um relatório de avaliação deste projecto e, finalmente, a implementação de um sistema de comunicação e de trabalho.

No Quadro 4 é apresentada uma descrição sumária de algumas Normas de RS.

Quadro 4 – Descrição de Normas de RS

Nome	Breve descrição do conteúdo
<i>Global Reporting Initiative (GRI)</i>	O seu principal objectivo é conseguir o mesmo grau de transparência no que respeita à política ambiental e ao estado financeiro da empresa. Para isso, desenvolveu um marco baseado em princípios, características e indicadores que devem ser usados no relatório.
Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Económico (OCDE) – <i>Guidelines for Multinacional Enterprises</i>	As empresas multinacionais devem contribuir para o progresso económico, social e ambiental, respeitar os direitos humanos, fomentar a criação de capital humano nos países onde se trabalha, assegurar a transparência, abster-se de acções discriminatórias ou disciplinares que vão de encontro à boa fé, fomentar a aplicação das mesmas normas pelos seus sócios, etc.
Organização das Nações Unidas (ONU) – O Pacto Mundial	Respeito e apoio positivo dos direitos humanos especialmente no que diz respeito aos empregados e ao meio ambiente.
ISO 14000	Inclui mais de 350 standards para controlar aspectos tais como a qualidade do ar, a água e o solo, de modo que se possa contar com dados cientificamente válidos para conhecer as consequências do comportamento da empresa sobre o meio ambiente.
SA 8000	Evitar-se-á a mão-de-obra infantil e o trabalho forçado; manter-se-ão umas condições laborais seguras, com uma jornada máxima e um salário mínimo; assegurar-se-á o direito de associação e sindicalização e a não discriminação.

Fonte: adaptado de González e Martínez, 2003, p. 14.

A actualidade do tema RS conduz a uma constante evolução das práticas direccionadas para a sua implementação por parte das empresas, que sofrem a influência da evolução da normalização, possibilitando a avaliação da conformidade dos seus sistemas de gestão de RS. Referências neste campo são as **Normas ISO 26000, NP 4469 e SA 8000**.

### 3.2.1 A Norma ISO 26000

A Norma ISO 26000 encontra-se actualmente numa fase de construção, pelo que se aguarda a respectiva publicação. Esta será uma norma que fornecerá directrizes às organizações, não tendo um propósito de certificação. A ISO 26000 será aplicável a qualquer tipo de organização e tem como base outras iniciativas existentes no campo da normalização da RS.

A ISO, que iniciou os seus trabalhos em 1947, tornou-se líder mundial no desenvolvimento de normas internacionais, levando a cabo normas voluntárias que acrescentam valor às operações de negócios de vários sectores, as quais são requeridas pelo mercado. Estas normas, para além de assegurarem várias dimensões como qualidade, ecologia, segurança, economia, fiabilidade,

compatibilidade, interoperatividade, eficiência e efectividade, facilitam o comércio, promovem a difusão do conhecimento e a partilha da evolução tecnológica e das boas práticas de gestão (ISO, 2007).

*“A iniciativa da ISO de desenvolver a Norma Internacional ISO 26000, para proporcionar directrizes sobre responsabilidade social, é uma oportunidade única de dar forma ao futuro”* (Patir in ISO, 2007, p. 3). A reflexão realizada pela ISO sobre a RS surgiu a partir do reconhecimento geral de que esta é parte integrante da sustentabilidade, sendo que, face ao facto de que cada vez mais organizações procuram guiar-se por princípios de RS, são cada vez mais necessárias ferramentas para as ajudar na implementação das suas práticas (ISO, 2005).

*“Os temas da RS espalharam-se pelo mundo todo. Mas havia uma confusão muito grande entre os conceitos de RS e, por isso, a necessidade de se criar uma norma. É como se as pessoas estivessem a falar diferentes línguas. Essa falta de padrão acaba por gerar custos para os países que exportam”* (Cajazeira, 2009).

Em 2003 a ISO procedeu à constituição de um grupo estratégico no sentido de tomar uma decisão acerca do seu envolvimento no campo da RS. Este grupo, do qual fizeram parte representantes de todo o mundo e um grande grupo de stakeholders, concluiu que a ISO deveria seguir em frente nesta área, sendo que, em 2005, foi votada uma proposta para um novo item de trabalho, o qual forneceria as directrizes chave para o desenvolvimento da nova norma sobre RS (ISO, 2007).

Desta forma, o Conselho de Gestão Técnica da ISO procedeu ao desenvolvimento da **Norma ISO 26000**, criando um grupo de trabalho constituído de forma a ter uma participação equitativa dos distintos grupos de stakeholders e liderado por um país desenvolvido, a Suécia (Instituto Sueco de Normalização), e por um país em desenvolvimento, o Brasil (Associação Brasileira de Normas Técnicas) (ISO, 2007). Na elaboração da ISO 26000 encontram-se representados os vários grupos da sociedade tais como consumidores, empresas, governo, ONG's, trabalhadores, entre outros, bem como organizações especializadas, nomeadamente a *Accountability*, a *Consumers International*, a GRI, a OCDE, a OIT e a ONU (Cajazeira, 2009).

De acordo com a ISO (2008) são objectivos desta norma:

- Ajudar as organizações na orientação da sua RS;
- Servir como um guia para operacionalizar a RS, para identificar e envolver os stakeholders através do estabelecimento de compromissos e aumentar a credibilidade das informações e reclamações neste campo;
- Enfatizar os resultados de desempenho e a respectiva melhoria;
- Promover o aumento da confiança e satisfação dos clientes e de outras partes interessadas;
- Aumentar a consciência sobre RS e conduzir à utilização de uma terminologia comum neste campo;
- Não tem como objectivo a redução da autoridade governamental na abordagem da RS;
- Apresentar coerência com os restantes documentos, tratados e convenções bem como com as normas ISO em vigor.

A Norma ISO 26000 será pois uma norma única, internacional, apresentará directrizes, não terá como intenção a certificação por parte de terceiros e utilizará de preferência a forma verbal “deveria” em detrimento de “deve” (ISO, 2007).

Não será uma norma de certificação uma vez que, segundo Cajazeira (2009), esta questão é complicada dado que não existe nenhum tipo de verificação, e que a certificação é susceptível de manipulação. Este autor refere que *“esta é uma discussão complexa, pois como se pode certificar a RS de uma empresa, sendo que nenhuma empresa é totalmente responsável?”*.

Esta norma tem como objectivo fomentar as organizações na realização de actividades que vão para além do mero cumprimento legal, embora tendo consciência de que este cumprimento é parte integrante da sua RS. A norma visa promover um entendimento comum sobre RS bem como ser um complemento das iniciativas e instrumentos já existentes nesta área. Não se trata de uma norma de sistema de gestão nem foi pensada para ser usada na certificação nem com um carácter contratual ou legislativo (ISO, 2008).

No que diz respeito à relação da ISO 26000 com as normas já existentes, Cajazeira (2009) refere que deverá existir um alinhamento com as normas internacionais em vigor (uma vez que estas serão respeitadas) e a sua articulação com as normas locais, de forma a não existirem quaisquer conflitos. No entanto, o autor considera que, sendo a SA 8000 uma norma direccionada para os direitos do trabalho e a ISO 14001 uma norma direccionada para as

questões de ordem ambiental, faltava uma norma direccionada para o tratamento de outros aspectos relacionados com a RS de um modo mais amplo.

Com o intuito de fornecer directrizes acerca da etapa de desenvolvimento desta norma, Cajazeira (ISO, 2009, p. 2) sublinha que *“dá ânimo ver como os princípios e expectativas de acordos internacionais de alto nível, como a Declaração Universal dos Direitos Humanos, estão a ser incorporados na ISO 26000 de uma maneira que podem ser compreendidos e aplicados de forma prática por organizações de todo o mundo tanto do sector público como do privado”*.

Calcula-se que a Norma ISO 26000, não sendo uma norma de certificação, será publicada como norma internacional em Setembro de 2010 (ISO, 2009).

### **3.2.2. A Norma NP 4469**

A Norma **NP 4469** é de origem portuguesa e foi criada para conceder às organizações directrizes rumo à certificação em RS. A norma portuguesa de RS, NP 4469, foi criada em 2008 *“com o objectivo de realizar actividades de normalização no âmbito do Sistema Português da Qualidade e participar no desenvolvimento da ISO 26000”* (SGS, 2009, p. 43).

A implementação desta norma é prioritária para aqueles sectores onde há exportação ou que se encontram muito expostos aos mercados externos. Esta encontra-se a ser replicada em fase adiantada pela Dinamarca sendo que o objectivo é que, após a adopção formal por parte deste país, seja proposta ao CEN (Silva, 2009).

Várias razões podem ser apontadas para conduzir as empresas à obtenção de uma certificação de acordo com a Norma NP 4469 entre as quais se destacam as seguintes (Silva, 2009, p. 23):

- Redução dos custos financeiros nas microempresas dado que a norma contém os requisitos no âmbito do ambiente e da segurança;
- *“Confiança nos fornecedores, eliminando burocracias e a necessidade de auditorias de 2ª parte ou da verificação de códigos de conduta”*;
- Diminuição dos conflitos com os stakeholders da empresa (comunidades locais, trabalhadores, entidades públicas, etc);
- *“Reforço das relações entre clientes e fornecedores pelas suas actuações socialmente responsáveis, evitando processos judiciais e promovendo a cooperação”*;

- O sistema de gestão tem por base o ciclo PDCA (*Plan, Do, Check, Act*) e permite a integração com outros sistemas de gestão;
- Dado o interesse crescente dos consumidores na aquisição de produtos social e ambientalmente responsáveis, permite um maior grau de introdução em novos mercados;
- Aumento da produtividade e da criatividade e diminuição do absentismo por meio da criação de um melhor ambiente de trabalho;
- Diminuição dos custos associados a acidentes e doenças por meio da implementação de sistemas preventivos ao nível da higiene, saúde e segurança no trabalho;
- Reforço das políticas de formação dos trabalhadores com vista na melhoria do seu desempenho individual;
- Ajustamento entre a vida familiar e profissional dos colaboradores com uma consequente redução dos seus níveis de stress e absentismo;
- “*Atracção e retenção dos trabalhadores mais talentosos*”;
- “*Melhoria da reputação e da imagem*”.

### **3.2.3 A implementação da Responsabilidade Social – um Plano de Acção**

Cramer (2005) enuncia seis actividades a desenvolver, por meio de um processo cíclico e interactivo, aquando da implementação da RS numa organização, sublinhando a necessidade de uma monitorização contínua dos objectivos definidos. As actividades são as seguintes:

- Definição de uma visão e de uma missão preliminar no âmbito da RS ou até mesmo de um código de conduta;
- Auscultação das expectativas e solicitações dos stakeholders e consequente reformulação da missão e visão previamente elaboradas;
- Desenvolvimento de estratégias a curto e longo prazo e respectiva operacionalização através da definição de um plano de acções;
- Definição de um sistema de monitorização e informação;
- Implementação de sistema de gestão e de qualidade e respectiva aglutinação com o processo de RS;
- Divulgação do programa de RS da organização, ao nível interno e externo, e dos respectivos resultados.

O mesmo autor continua sublinhando que, não obstante a estruturação destas actividades, cada organização acabará por seguir o seu próprio caminho tendo em conta as suas

características e o nível de suporte de RS no seu interior, sendo que, no entanto, todas as actividades deverão ser alvo de implementação.

Cramer (2005, p. 74) refere ter sido definido um plano de trabalho para implementação da RS nas organizações criado pelo *National Initiative for Sustainable Development* (NIDO), organismo que visa a promoção de iniciativas de sustentabilidade e a respectiva adopção por parte da sociedade. Neste contexto, e com base na experiência de ordem prática deste organismo, foi definido pelo mesmo um plano de acções que deverá ser implementado através de duas fases:

**Fase 1: Ter acesso ao desempenho actual da organização no que respeita à RS-** esta caracterização pode ser obtida através de um questionário que aborde todos os aspectos da RS e construído a partir das várias normas e *guidelines* existentes nesta área; para além disso, podem ser utilizados indicadores de sustentabilidade que serão um auxílio na realização desta avaliação (avaliação zero). No entanto, pode ainda ser usada uma revisão do “estado da arte” da organização com base em normas/ *guidelines* genéricas e com um mais elevado nível de importância com vista a identificar áreas com um menor grau de exposição/conhecimento ou que suscitem mais atenção na organização, sendo esta a avaliação preferencial de vários participantes do NIDO que a vêem como um forma com um maior grau de eficiência para a introdução nas organizações dos assuntos ligados à RS e de abrir caminho para o surgimento de iniciativas nesta área. “*Esta avaliação pode ser baseada num questionário relativamente simples preenchido pelos gestores locais, ou então através do julgamento pessoal de um grupo seleccionado de representantes dos vários níveis da empresa*”. Os resultados obtidos servem de base à fase seguinte.

**Fase 2: Definição dos pontos principais tendo em conta as actividades a desenvolver ao nível da RS-** tendo por base as várias normas/ *guidelines* relativas a temas específicos (direitos humanos, direitos do trabalho, ambiente, anti-corrupção, economia) que se encontram disponíveis, são destacados os pontos principais da RS com base no trabalho conduzido na primeira fase.

Cramer (2005) conclui que a experiência das organizações que participaram no NIDO mostra que o procedimento mais correcto é aquele em que estas não decidem proceder à implementação em simultâneo de todas as normas e *guidelines*.



### 3.3- A NORMA SA 8000 – GESTÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

À medida que os consumidores exigem às empresas uma conduta socialmente responsável, estas têm vindo a explorar a Norma SA 8000 com o objectivo de verem aumentada a sua reputação através da diferenciação dos seus produtos, conseguindo assim alcançar vantagens em termos competitivos (Miles e Munilla, 2004).

A Norma SA 8000 representa um mecanismo importante em termos de interligação entre as práticas de negócio e os valores da sociedade, sendo este considerado um componente vital da reputação das empresas na actualidade, e concedendo a certificação na Norma SA 8000 um significado real ao conceito de RS (Brookes, citado por Thaler-Carter, 1999).

Ao nível internacional, as empresas sabem que ser “*uma empresa cidadã*” é uma questão importante, sendo que nos Estados Unidos há já algum tempo que as empresas reconhecem o valor do desenvolvimento de actividades filantrópicas, de voluntariado ou de outras formas de RS (Thaler-Carter, 1999).

Segundo Brookes, citado por Thaler-Carter (1999), cada vez com maior frequência os auditores que se encontravam nas empresas em auditorias ISO 9000 e ISO 14000 eram levados a reflectir acerca de aspectos SA 8000, olhando para este processo como um todo.

A certificação de acordo com a Norma SA 8000 é uma resposta formal do interesse público pelas condições no local de trabalho e pelos assuntos ligados à RS com o objectivo de incrementar as condições de trabalho recorrendo à cadeia de abastecimento e de aumentar a reputação da empresa (Miles e Munilla, 2004).

#### **3.3.1 Caracterização e constituição**

A Norma SA 8000 constitui o primeiro referencial auditável e certificável no âmbito da RS e foi criada em 1997 pela *Social Accountability International* (SAI). Esta norma é reconhecida mundialmente como sendo um sistema de implementação, manutenção e verificação das condições de trabalho e respeito pelos direitos fundamentais dos trabalhadores (SGS, 2009).

A SA 8000 inclui directivas das Nações Unidas e de várias ONG's, baseia-se nas convenções da OIT e está relacionada com documentos internacionais de direitos humanos tais como a Declaração Internacional dos Direitos Humanos e a Declaração Universal dos Direitos das

Crianças (SAI, 2008). A SA 8000 exige também o cumprimento da legislação em vigor bem como outros regulamentos e requisitos existentes, tais como acordos contratuais (Thaler-Carter, 1999).

Leipziger (2005) salienta que a SA 8000 efectua a combinação entre as convenções da OIT e os sistemas de gestão ISO, estrutura que falta a outros padrões e códigos de ética e que não permite que os mesmos sejam implementados e auditados na sua totalidade.

*“Muitas das empresas acreditadas para auditar pelas Normas ISO 9000 e ISO 14000 também se tornaram certificadoras/ auditoras para a SA 8000, criando uma escala de potencial económico para as empresas que adoptam as três normas”* (Miles e Munilla, 2004, p. 4).

Esta norma, construída com o objectivo de complementar e alargar a norma de gestão da qualidade ISO 9001 e a norma de certificação de gestão ambiental ISO 14000, constitui um conjunto de linhas orientadoras da RS e pode ser desenvolvida na cadeia de mercado sendo que *“é possível que a certificação SA 8000 pode tornar-se um passaporte internacional para empresas registadas ou uma barreira para empresas não registadas para entrarem no marketing internacional ou doméstico”* (Miles et al, 1997, citado por Miles e Munilla, 2004, p. 4).

A grande distinção entre as Normas ISO 9000 e 14000 e a Norma SA 8000 reside no facto de que as primeiras são normas guiadas por processos relativamente à gestão da qualidade e à gestão ambiental e aplicadas quer ao sector dos serviços, quer ao sector da produção. A SA 8000 representa um processo menos dirigido mas muito mais normativo, baseado nos resultados e focado nos produtores (com a exclusão dos agricultores e das indústrias extractivas (Gobbels e Jonker, 2003, citados por Miles e Munilla, 2004).

A Norma SA 8000 é constituída por 9 requisitos que são os seguintes (SAI, 2008):

- **Trabalho Infantil** – visa eliminar o trabalho de crianças com idades inferiores a 15 anos, bem como define alguns requisitos para a utilização de trabalho jovem;
- **Trabalho Forçado e Compulsório** – nenhum empregador deve forçar os trabalhadores a trabalhar; o empregador não deve reter quaisquer documentos, parte do salário, benefícios, ou outros, com vista a manter o funcionário no emprego; o trabalhador deve ter direito a deixar o local de trabalho no final do dia de trabalho e a pôr termo ao seu contrato de trabalho se tal for da sua vontade;

- **Saúde e Segurança** – o empregador deve desenvolver um conjunto de medidas no sentido de garantir um ambiente de trabalho seguro e saudável para o trabalhador, eliminando ou minimizando os riscos existentes;
- **Liberdade de Associação e Direito à Negociação Colectiva** – o empregador deve permitir aos empregados o direito à negociação colectiva e o vínculo a um sindicato sem que por isso sejam alvo de discriminação, intimidação ou punição;
- **Discriminação** – o empregador não deve envolver-se ou apoiar qualquer tipo de discriminação sendo este qualquer acto de distinção, exclusão ou preferência que conduza à diminuição de igualdade de oportunidades ou de tratamento dos trabalhadores;
- **Práticas Disciplinares** – o empregador deve adoptar uma política que se traduza na ausência de qualquer forma de punição corporal, mental, coerção física e abuso verbal dos trabalhadores;
- **Horas de Trabalho** – a norma define limites para uma semana de trabalho normal (não deve ser superior a 48 horas), o direito de um dia de folga após 6 dias de trabalho consecutivo e limita o abuso de horas extra, as quais devem ser voluntárias, pouco regulares e não devem exceder as 12 horas semanais;
- **Remuneração** – o empregador deve pagar aos trabalhadores um salário que satisfaça pelo menos o salário mínimo em vigor, este pagamento será suficiente para cobrir as respectivas necessidades básicas, não devendo ser efectuadas quaisquer deduções ao mesmo por motivos de ordem disciplinar;
- **Sistema de Gestão** – deve estar definido um sistema de gestão cujo objectivo central seja a melhoria contínua, contudo, este não se encontra direccionado para o processo produtivo mas para os direitos básicos e condições de trabalho dos trabalhadores.

### 3.3.2 O Processo de Acreditação e Certificação em SA 8000

A **SAI** é uma organização internacional sem fins lucrativos, fundada em 1997, que se assume como uma organização que tem como missão a promoção dos direitos humanos e o tratamento ético dos trabalhadores em todo o mundo, sendo o seu padrão social a Norma SA 8000. Os serviços de acreditação da **SAI** são geridos pela ***Social Accountability Accredittation Services (SAAS)*** a qual faz a acreditação e a monitorização das empresas certificadoras (SAAS, 2009).

O processo de avaliação da conformidade com a Norma SA8000 e a respectiva certificação só pode ser alcançado por meio de organizações independentes que possuam a acreditação pela SAAS, designando-se estas de organismos de certificação. A acreditação é um processo pelo qual é reconhecida formalmente a competência de um organismo, o qual passa a ter a capacidade de emitir certificações de acordo com a Norma SA 8000. Deste processo fazem parte diversas etapas levadas a cabo pela SAAS, tais como a revisão da documentação, auditorias no local e a observação em campo dos auditores. A acreditação assegura que estes organismos possuem a capacidade de, de um modo consistente, confiável e eficaz, realizarem auditorias de uma forma profissional. Para além disso, estes são obrigados a dar cumprimento aos procedimentos da SAAS, encontrando-se sujeitos a revisões periódicas do seu trabalho de campo (SAI, 2009).

Actualmente, os organismos de certificação acreditados para a Norma SA 8000 são os seguintes: ABS Quality Evaluations, Inc; ALGI; APCER (Associação Portuguesa de Certificação); BSI; Bureau Veritas Certification; CISE (Centro per l’Innovazione e lo Sviluppo Economico); DNV (Det Norske Veritas AS); HKQAA (Hong Kong Quality Assurance Agency); Intertek (Intertek Testing Services); IQNet Ltd; LSQA S.A.; LRQA (Lloyd’s Register Quality Assurance Ltd.); S.P.A. RINA (Registro Italiano Navale Group); SGS- SSC; STR-secretário, LLC (STR); TUV NORD Group (TUV Ásia - Pacífico); TUV Rheinland Group; TUV SUD Group (TUV Sud Sul da Ásia) (SAAS, 2009).

Após consulta do IPQ (Novembro de 2009), os dados fornecidos demonstraram que em Portugal os organismos de certificação em sistemas de gestão que simultaneamente se encontram acreditados pelo Instituto Português de Acreditação (IPAC) e pela SAAS são:

- APCER – Associação Portuguesa de Certificação;
- Bureau Veritas Certification Portugal, Unipessoal, Lda;
- LRQA - Lloyd’s Register Quality Assurance;
- SGS ICS – Serviços Internacionais de Certificação, Lda;
- TUV Rheinland Portugal, Inspeções Técnicas, Lda.

A certificação das organizações de acordo com a Norma SA 8000 é realizada através de um processo de auditoria durante o qual são visitadas as suas instalações e avaliadas as suas práticas e os respectivos sistemas de gestão. Logo que a organização demonstre ter implementado as melhorias necessárias é-lhe concedido um certificado de conformidade o qual não é mais que um relatório público de boas práticas destinado às suas partes

interessadas e outras empresas, sendo este um marco significativo na melhoria das condições de trabalho (SAI, 2009). As empresas certificadas são obrigadas a tornar pública a sua certificação, informação que é divulgada também pela SAAS por meio do seu website, sendo que esta pode ser apresentada nas suas instalações mas não pode fazer parte da rotulagem de produtos individuais uma vez que não se trata da certificação de produtos mas de um processo de trabalho (SAAS, 2009).

A certificação tem a duração de 3 anos, período ao longo do qual a organização é alvo de várias auditorias, as quais visam realizar uma revisão do sistema de gestão implementado de modo a ser uma garantia da melhoria contínua no cumprimento da norma de referência (SAAS, 2009).

A Norma SA 8000 apresenta algumas características que a tornam única, nomeadamente o facto de ser o primeiro padrão global que pode ser implementado em qualquer país, com aplicação em múltiplos sectores, mas, acima de tudo, o que na realidade a distingue é o facto de poder ser alvo de auditorias (Leipziger, 2005).

A certificação por uma terceira parte decorre da realização de auditorias de acompanhamento por parte de um organismo de certificação independente, sendo este um processo voluntário e com base numa atitude cooperativa (Brookes, citado por Thaler-Carter, 1999). O processo comporta a realização de auditorias de monitorização regulares e não anunciadas, a avaliação dos indicadores do sistema de gestão implementado, bem como o recurso a fontes independentes e a técnicas de auditoria avançadas (Thaler-Carter, 1999).

A certificação em SA 8000 baseia-se num único sistema de critério global (Miles e Munilla, 2004). As auditorias conduzidas neste âmbito visam não só assegurar que os processos se encontram em conformidade, como também exigem visitas prolongadas dos auditores aos locais e a realização de entrevistas com os trabalhadores e outros stakeholders de forma a garantir um maior grau de concordância (Leipziger, 2001, citado por Miles e Munilla, 2004).

A certificação pela Norma SA 8000 tem vindo a crescer sendo que no início de 2005 o número de empresas certificadas era de 600, distribuídas por 45 países, e com a abrangência de 363.700 trabalhadores (Leipziger, 2005). Segundo dados fornecidos pela SAAS (2010), em 31 de Dezembro de 2009, existiam no mundo inteiro 2103 empresas certificadas, em 63

países, abrangendo 1.213.796 trabalhadores, sendo que, nessa data, as empresas certificadas em Portugal eram 23.

### **3.3.3 Implementação da Norma SA 8000**

Thaler-Carter (1999) refere que as organizações que conduziram um processo de certificação SA 8000 se encontram orgulhosas deste feito e publicitam-no recorrendo a vários meios. O mesmo autor, citando Brookes, aponta que outras empresas se encontram centradas nas exigências desta Norma, sendo que sublinha uma certa lentidão por parte dos Estados Unidos no desenvolvimento de iniciativas voluntárias e coloca a Europa na linha da frente em termos da execução da SA 8000.

Quando maior for a exportação por parte das empresas, mais importante se torna a adopção de normas de RS com aplicação ao local de trabalho de forma a serem ganhas vantagens em termos de custo. Os consumidores europeus e americanos apresentam uma tendência para preferir produtos produzidos de um modo socialmente responsável, a partir de um trabalho justo e onde sejam respeitados os princípios ambientais. A certificação das empresas de acordo com a Norma SA 8000 é uma forma de os consumidores se assegurarem de que os produtos não foram produzidos através do recurso a trabalho escravo ou de mão-de-obra infantil (Miles e Munilla, 2004).

A certificação pela Norma SA 8000 afecta toda a cadeia de abastecimento da organização. Miles e Munilla (2004) referem que os trabalhos de Miles e Covin (2000) sugerem que as empresas, de forma a proteger e a aumentar a sua reputação, não podem recorrer, ao longo da sua cadeia de abastecimento, a fornecedores que não tenham uma conduta socialmente responsável. A Norma SA 8000 serve-se desta mesma cadeia de abastecimento como forma de melhorar as condições de trabalho (Leipziger, 2005) uma vez que, segundo o ponto 9.7 da norma, *“a empresa deve manter registos apropriados do comprometimento para com a responsabilidade social de fornecedores/ subcontratados, (...) incluindo, mas não se limitando a acordos contratuais e/ ou comprometimento por escrito dessas organizações em: a) estar em conformidade com todos os requisitos deste padrão...”* (SAI, 2008, p. 9). No entanto, há alguma flexibilidade neste requisito uma vez que não é necessário que estes fornecedores se encontrem certificados, devendo apenas ser conhecedores dos requisitos da norma para assim poderem levar a cabo acções no sentido de remediarem as não conformidades existentes (Leipziger, 2005).

Rohitratana (2002) refere que um dos grandes desafios dos gestores de compras da indústria têxtil da Tailândia é assegurar aos fabricantes e retalhistas dos Estados Unidos da América (EUA) que os seus produtos são produzidos em condições humanas e de igualdade. Este facto é de suma importância para a indústria do vestuário Tailandesa na medida em que os EUA são o seu maior mercado de exportação e representam 50% do total das exportações. Por outro lado, o governo dos EUA tem vindo a inquirir as empresas acerca dos seus processos de produção, tendo mesmo sido enviadas delegações para realizar inspecções a estes locais. Este autor salienta ainda que, da parte dos consumidores, tem vindo a registar-se uma maior preocupação pela não realização de compras a países onde não são respeitados os direitos humanos.

Rohitratana (2002) aponta o caso de uma empresa de vestuário tailandesa que, após obter a certificação ISO 9002 em 1998 e ISO 14001 em 1999, em 2000 se torna a primeira e única empresa da Tailândia a ser certificada pela Norma SA 8000. O presidente da empresa tem a visão de que estas normas se apresentam como uma fonte de diferenciação e fortalecimento da empresa face a outras existentes noutros países onde se recorre ao trabalho barato, bem como são uma ferramenta de melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores.

Rohitratana (2002, p. 63), citando o gestor da qualidade da empresa, refere que: *“A SA 8000 para a Beauty Essential é facilmente implementada por várias razões. Primeiro, não é a primeira norma que a empresa cumpriu. Segundo, uma vez que os trabalhadores estão familiarizados com a implementação das normas de qualidade durante os três últimos anos, eles estão preparados para mudar. Finalmente, os trabalhadores percebem a mudança de uma forma positiva porque de cada vez que se implementa a mudança, eles trabalham em melhores condições. Assim, eles acreditam que esta nova norma irá melhorar novamente o seu ambiente de trabalho”*.

Por outro lado, segundo Rohitratana (2002), a única área na qual a empresa teve que sofrer melhoramentos foi naquela correspondente às horas extra, uma vez que a empresa teve que passar das 36 horas extraordinárias semanais para as 12, de modo a dar cumprimento os requisitos da Norma SA 8000. Este facto obteve resistência não só ao nível da empresa, que teria que reduzir a produção, mas também ao nível dos trabalhadores na medida em que tal corresponderia a uma redução dos seus rendimentos. Esta situação foi superada pela realização de mudanças no local de trabalho que possibilitaram aos trabalhadores produzir

mais no mesmo período de tempo, o que por sua vez significava um aumento da produtividade, melhores resultados e menos stress laboral.

Stigzelius e Mark-Herbert (2009) referem um estudo realizado em sete empresas Indianas as quais se encontravam num processo de implementação ou já estavam certificadas de acordo com a Norma SA 8000. A informação foi recolhida através da realização de entrevistas aos representantes de vários níveis da empresa sendo que as razões apontadas para a implementação desta norma foram o facto de tal ser requerido pelos consumidores, sendo esta uma forma de adquirir a sua confiança bem como a confiança dos retalhistas, adquirir uma melhor reputação e dar uma visão ética da empresa, e, por último, assegurar os benefícios dos trabalhadores.

Stigzelius e Mark-Herbert (2009) salientam que os maiores obstáculos encontrados foram o aumento dos custos laborais decorrentes de um aumento dos salários praticados e o recurso limitado a horas extraordinárias. Outros obstáculos foram indicados nomeadamente aqueles relativos aos custos dos trabalhos de consultoria e aos valores pagos pelas auditorias de certificação e as dificuldades tidas ao nível da comunicação dos requisitos da norma aos trabalhadores, não obstante lhes ter sido ministrada formação, uma vez que estes tinham um baixo nível de escolaridade. Um outro factor que obstruiu a comunicação com os trabalhadores foi o facto de estes não conhecerem os seus direitos enquanto trabalhadores uma vez que não existia a prática da pertença a sindicatos, embora este não tenha sido indicado como um problema da parte dos gestores. A maior preocupação dos gestores era o facto de que, se por um lado os consumidores solicitavam o cumprimento da Norma SA 8000, por outro, estes não tinham em conta os custos envolvidos pelo seu cumprimento, não querendo pagar mais pelos produtos, não sendo assim este um investimento seguro. O apoio dos consumidores foi indicado como um factor facilitador da implementação desta norma.

Relativamente às oportunidades trazidas pela implementação da Norma SA 8000, Stigzelius e Mark-Herbert (2009) referem que os gestores esperam que a criação de melhores condições de trabalho possa diminuir a rotatividade laboral, dado que o seu nível é muito elevado e dificulta a fixação de trabalhadores qualificados. Por outro lado, o envolvimento de stakeholders externos gera a expectativa de um aumento das encomendas por parte dos consumidores, sendo que o cumprimento desta norma é visto pelos consumidores americanos e europeus como um sistema importante de verificação da concordância social.



Os gestores não se encontram a utilizar a certificação SA 8000 como uma estratégia de marketing, podendo esta ser uma área a ser explorada futuramente. A norma é vista por estes como um investimento a longo prazo, sendo que as suas expectativas assentam na possibilidade de que esta lhes traga benefícios no futuro. O estudo revelou ainda que alguns dos gestores têm uma motivação moral pelo que vêm o resultado final não apenas em termos de ganhos financeiros (Stigzelius e Mark-Herbert, 2009).

Os benefícios da implementação da Norma SA 8000 são mais claros ao nível social nomeadamente no que diz respeito à comunicação com os trabalhadores, ao aumento da formação dos trabalhadores em higiene e segurança no trabalho e em primeiros socorros, a melhoramentos no acesso a cuidados médicos, a água potável, a creche e a transporte gratuito para o local de trabalho. “A Norma SA 8000 representa a segurança, a necessidade de controlo por uma terceira parte e o efeito é, de facto, o reforço das leis laborais nacionais” (Stigzelius e Mark-Herbert, 2009, p. 54).

Ciliberti, Groot, Haan e Pontrandolfo (2009) realizaram um estudo com o objectivo de verificar como a Norma SA 8000 poderá ajudar as empresas a obter melhorias ao longo da sua cadeia de abastecimento nomeadamente no que respeita à redução de assimetrias de informação e ao aumento da confiança entre os diferentes intervenientes. Para tal, realizaram um estudo de casos múltiplos a quatro empresas que adoptaram a certificação SA 8000, a *Monnalisa*, a *Chicom*, a *Chimica Edile* e a *Cora Kemperman*.

A *Monnalisa* localiza-se em Itália e é certificada pela Norma SA 8000 desde 2002 sendo que a razão na base desta certificação foi o dar a perceber as suas preocupações com assuntos sociais e ambientais. Esta empresa acredita que as escolhas dos consumidores são realizadas em função do preço pelo que, enquanto os consumidores não se guiarem por princípios sociais e ambientais só as empresas que vendem produtos de luxo poderão obter lucros pelas práticas de RS. Esta empresa tenciona criar uma marca para dar a conhecer que os seus produtos são fabricados tendo em conta requisitos éticos apenas quando os consumidores tiverem mais conhecimentos neste domínio. A empresa preocupa-se com o cumprimento dos requisitos SA 8000 por parte dos seus fornecedores sendo que para tal realiza inspecções anuais.

A *Cora Kemperman* é uma empresa alemã que se preocupa com o cumprimento dos requisitos da Norma SA 8000 por parte dos seus fornecedores localizados na Índia e para tal realiza-lhes várias visitas ao longo do ano. De acordo com a sua experiência esta norma

reflecte os valores do ocidente o que, em certos casos, é incompatível com a situação de trabalho da Índia, pelo que a sua adopção nem sempre traz melhorias às condições laborais e ao bem estar dos trabalhadores. Um exemplo desta situação é aquela em que é um requisito da norma a realização de contratos fixos com os trabalhadores o que faz com que a vida social e religiosa destes seja afectada e lhes seja retirada a oportunidade de negociarem contratos mais vantajosos; outro exemplo é a situação em que a redução do número de horas de trabalho diário, embora com a manutenção do valor salarial, não foi bem aceite pelos trabalhadores uma vez que ficavam mais expostos aos perigos do tempo livre. A *Cora Kemperman* decidiu fornecer mais benefícios sociais aos trabalhadores no sentido de responder ao requisito da norma de pagamento de um salário suficiente para dar cobertura às necessidades básicas e a gastos adicionais. Esta empresa considera que a Norma SA 8000 não aborda assuntos relativos à divisão interna do trabalho pelo que pensou adoptar um outro código de conduta, situação que não foi aceite pelos seus fornecedores dado encontrarem-se já num processo de certificação SA 8000.

A *Chicom* é uma empresa italiana e possui a certificação ISO 9001 e SA 8000 desde 2001. Esta empresa solicita aos seus fornecedores o cumprimento de um código de conduta e solicita-lhes informações acerca do cumprimento dos requisitos SA 8000 através do envio de um questionário de avaliação cujos resultados servirão de base ao planeamento das inspecções. Esta empresa reconhece ter poucas informações acerca dos seus fornecedores localizados em países como a Malásia nomeadamente no que diz respeito a salários e número de horas de trabalho, sendo que a pouca informação leva a que estes sejam considerados “de risco”. A empresa não tem informações relativamente a segundos fornecedores, nada sabendo acerca da sua existência.

A *Chimica Edile* é uma empresa que se encontra certificada pela Norma SA 8000 desde 2000 e está localizada na Itália, sendo que o motivo na base da certificação foi dar a conhecer o seu compromisso relativamente ao cumprimento das condições laborais. A política da empresa integra a estratégia de RS e está centrada explicitamente no respeito pelos direitos dos trabalhadores e na valorização dos recursos humanos. Esta empresa envia anualmente dois questionários de avaliação aos seus fornecedores de forma a avaliar o grau de cumprimento com os requisitos SA 8000 sendo que reconhece que foi graças à sua intervenção que outras empresas aumentaram o seu nível de cumprimento de normas de direitos laborais. Decorrente da atitude desta empresa, outras empresas que lhe estão subordinadas implementaram procedimentos no sentido de melhorar as relações com os seus empregados, nomeadamente

em países como o Egipto onde os salários sofreram um aumento ligeiro e os empregados tiveram acesso e benefícios como vacinação, acompanhamento médico, respeito pelos seus costumes religiosos, acesso a um subsídio de reforma, acesso a cursos de formação, possibilidade de eleição de representantes, entre outros. Os empregados manifestam-se satisfeitos por fazerem parte da empresa e nunca se registou qualquer saída da empresa.

Santos *et al* (2006, p. 93) referem o caso de uma empresa portuguesa, a COOPROFAR, a qual se encontra certificada pela Norma SA 8000. Os autores apontam que a empresa escolheu este referencial com o objectivo de incrementar a sua capacidade competitiva e visando dar garantia da componente ética de todo o processo e ciclo produtivo. Para o negócio os principais benefícios alcançados são o *“aumento da produtividade, melhoria da qualidade do serviço prestado, melhoria da imagem pública da organização e melhoria da relação com os fornecedores resultante do reconhecimento público”*. Os trabalhadores também obtiveram benefícios sendo estes a *“melhoria das condições de trabalho, aumento da satisfação e redução dos acidentes de trabalho”*.

Brookes, citado por Thaler-Carter (1999), aponta três tipos de custos inerentes à implementação da SA 8000 que são: a gestão de tempo na realização da avaliação da situação actual da empresa e no desenvolvimento da política, processos, meios de controlo e registos; o desenvolvimento de acções correctivas e os custos com auditorias de certificação/acompanhamento e auditorias de monitorização. No entanto, segundo este autor, a implementação da norma não deve ser apenas vista como um custo mas como uma parte do risco total da empresa, da sua estratégia de gestão.

Os principais desafios que a SA 8000 enfrenta situam-se a dois níveis: o número de horas de trabalho semanais e a remuneração. No primeiro caso, a norma estabelece como limite as 48 horas de trabalho semanais, devendo as empresas cumprir o disposto nas leis aplicáveis e nas respectivas convenções colectivas de trabalho, acrescidas de, no máximo, 12 horas extra. No entanto, em países como a China, alguns trabalhadores querem trabalhar mais horas do que aquele definido na norma para que, desta forma, obtenham recursos para poderem regressar mais cedo às suas localidades de origem afim de refazerem as suas vidas. No caso da remuneração, o pagamento de um salário mínimo constitui um desafio para múltiplas empresas e nalguns países não é suficiente para satisfazer as necessidades básicas dos trabalhadores, o que significa o não cumprimento da SA 8000 (Leipziger, 2005).

### 3.4- CERTIFICAÇÃO EM RESPONSABILIDADE SOCIAL – A SITUAÇÃO PORTUGUESA

A adopção de normas por parte das organizações decorre de actos voluntários com o objectivo de alcançar vantagens de ordem competitiva e não porque exista uma imposição sujeita a inspecções e à aplicação de penalizações.

Actualmente, em Portugal, existem várias organizações certificadas em RS, sendo que os dados fornecidos pela consulta realizada ao longo dos meses de Novembro e Dezembro de 2009 a quatro entidades certificadoras revelaram a existência de certificação de acordo com duas referências normativas, a Norma SA 8000 e a Norma NP 4469.

Os dados apresentados no Anexo 1 mostram que a norma mais adoptada em Portugal é a SA 8000, o que vai de encontro à afirmação de Leipziger (2005) segundo a qual, e face ao aumento da taxa de certificação das empresas, existem mais empresas certificadas na Norma SA 8000 do que em qualquer outra norma social. Tal facto serve de base ao referencial normativo escolhido no âmbito da investigação desenvolvida no presente trabalho.

No decorrer deste capítulo foram alvo de abordagem diferentes noções relacionadas com a normalização e com a certificação, e mais concretamente no que tem vindo a ser publicado no campo da RS em ambos os processos no contexto mundial, europeu e português. Face à constatação da existência de múltiplas iniciativas optou-se pela análise mais detalhada de três delas, a Norma ISO 26000, a Norma NP 4469 e a Norma SA 8000.

Após a apresentação dos requisitos da Norma SA 8000 foram prestados alguns esclarecimentos relativamente aos processos de acreditação e de certificação pela mesma, nomeadamente quais os organismos responsáveis, as vantagens e as dificuldades associadas à sua implementação, recorrendo-se para tal à apresentação de alguns estudos de caso, bem como foi efectuada uma breve caracterização da situação das empresas portuguesas no âmbito da certificação em RS.

A informação apresentada demonstrou que a adopção de medidas de suporte a um futuro de maior sustentabilidade por parte das empresas através do recurso a normas que possam ser alvo de auditorias, e entre elas a SA 8000, a qual se destaca como aquela mais utilizada no contexto português, se revela como uma forma de as empresas alcançarem objectivos como

um melhoramento da sua produtividade, uma melhoria do seu ambiente de trabalho e a realização de parcerias mais vantajosas.

A análise da informação apresentada serviu de base à realização desta dissertação nomeadamente nos aspectos relativos às vantagens futuras da adopção de práticas de RS e no referencial normativo a adoptar, a Norma SA 8000 – Sistema de Gestão de Responsabilidade Social. O capítulo que se segue apresenta os objectivos da investigação, as questões a serem esclarecidas e as proposições colocadas a partir destas por parte do investigador. Posteriormente, são descritos vários aspectos de ordem metodológica, a população alvo de análise e o instrumento de recolha de dados utilizado.



## 4- METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO

### 4.1- INTRODUÇÃO

Uma vez realizada a revisão teórica do assunto em análise na presente investigação, este capítulo tem como objectivo apresentar a fase metodológica, indo de encontro ao referido por Fortin (1999, p. 38): *“o processo de investigação compreende três fases principais: a fase conceptual, a fase metodológica e a fase empírica”*.

A fase metodológica contempla a definição e a implementação de distintas etapas conduzidas com o objectivo de se chegar a uma resposta para o problema inicial e com vista a alcançar os objectivos formulados. Desta fase faz parte um estudo empírico, cuja análise dos dados obtidos torna possível o teste das proposições estabelecidas.

Segundo Barañano (2004, p. 22) *“o método científico é uma orientação que facilita ao investigador o planeamento da sua investigação, a formulação de hipóteses, a realização de experiências e a interpretação dos seus resultados”*. Neste capítulo faz-se referência aos objectivos delineados para a realização desta investigação, às questões colocadas a partir dos mesmos e respectivas proposições, ao tipo de abordagem contemplada, à população em estudo e ao método de recolha de dados utilizado.

### 4.2- OBJECTIVOS E QUESTÕES DE INVESTIGAÇÃO

Segundo Fortin (1999, p. 48) *“qualquer investigação tem por ponto de partida uma situação considerada como problemática, isto é, que causa um mal estar, uma irritação, uma inquietação, e que, por consequência, exige uma explicação, ou pelo menos uma melhor compreensão do fenómeno observado”*. O surgimento de um problema encontra-se assim na base de todo o processo de investigação dirigindo os vários procedimentos a desenvolver com o objectivo de chegar a novos conhecimentos.

Como foi dito anteriormente, qualquer organização terá como objectivo não só garantir o aumento da sua riqueza como também preocupar-se com outras questões no campo social, ligadas a aspectos como a protecção do ambiente e a garantia do bem-estar, da segurança e dos direitos dos seus trabalhadores.

Assim, na medida em que as ONL recebem subsídios e apoios públicos quer ao nível das suas infra-estruturas, quer mediante o benefício de incentivos fiscais, a questão acerca da respectiva RS deve ser uma questão presente e alvo de abordagem (Servós, 2007).

Por outro lado, *“num contexto de sistema aberto, os valores da honestidade, integridade e da justiça robustecem a reputação da organização no mercado e elevam o nível de compromisso e de motivação dos seus stakeholders, constituindo um activo intangível de grande relevância”* (Taborda, 2007, p. 46).

Neste contexto, as organizações preparam-se para o processo de certificação em RS cumprindo as exigências legais e éticas e esperando obter uma diferenciação e uma vantagem competitiva que lhes permita fidelizar os seus clientes e melhorar os seus resultados financeiros.

Face ao exposto, este trabalho de investigação tem como **objectivo geral** efectuar o diagnóstico da realidade das práticas da FDLS, enquanto ONL, à luz da Norma SA 8000, com vista à identificação das alterações necessárias às mesmas no sentido da implementação de um Sistema de Gestão de RS de acordo com a referida norma.

Os **objectivos específicos** são os seguintes:

- Identificação dos procedimentos instituídos na organização relativamente à generalidade dos critérios identificados nos nove requisitos da norma de referência;
- Construção de um plano de acções susceptível de dotar a gestão de dados acerca das necessárias alterações a implementar com vista na melhoria contínua rumo à certificação em gestão da RS;
- Sensibilização da gestão de topo da organização para os benefícios a alcançar através do desenvolvimento de actividades no sentido de a organização ser considerada socialmente responsável.

As questões de investigação são decorrentes dos objectivos e têm como função especificar os aspectos a serem alvo de estudo sendo *“enunciados interrogativos precisos, escritos no presente, e que incluem habitualmente uma ou duas variáveis assim como a população estudada”* (Fortin, 1999, p. 101).



De forma a alcançar os objectivos propostos foram formuladas as seguintes questões de investigação:

- As práticas em vigor na FDLS cumprem os nove requisitos da Norma SA 8000?
- Quais são os requisitos da Norma SA 8000 para os quais se torna necessário a alteração/ definição de procedimentos de forma a dar cumprimento à totalidade dos seus critérios?

A necessidade de encontrar resposta para as questões colocadas conduziu ao passo seguinte, a formulação de proposições de investigação a serem testadas por meio da análise dos dados recolhidos através do método de recolha de dados, com vista na determinação da sua validade, dado que *“uma hipótese é, portanto, uma proposição provisória”* (Quivy e Campenhoudt, 2008, p. 136).

Yin (1994), citado por Fortin (1999, p. 165), refere que um dos componentes da condução de um estudo de caso é *“a formulação de proposições teóricas (hipóteses) sobre os factores presentes na situação e que servem de guia ao método e à colheita dos dados”*. Barañano (2004, p. 104) acrescenta ainda que um estudo de caso *“pode não ter hipóteses (...), mas deve ter sempre uma proposição”*.

*“A hipótese combina o problema e o objectivo numa explicação ou predição clara dos resultados esperados”*. As proposições formuladas no âmbito do presente estudo têm na sua base o **método indutivo** na medida em que *“pela observação, o investigador pode estabelecer as ligações entre os fenómenos”* e que este *“é uma generalização a partir de relações precisas observadas na realidade”* (Fortin, 1999, p. 102).

A proposição nuclear da presente dissertação é a de que **as práticas da FDLS, não obstante ser uma organização certificada de acordo com a Norma ISO 9001:2008 e que se assume como uma entidade de solidariedade social, apresentam discrepâncias relativamente aos requisitos da Norma SA 8000.**

A partir da proposição nuclear derivam as seguintes proposições específicas:

***Proposição 1 – Existem discrepâncias entre as práticas da organização e os nove requisitos preconizados pela Norma SA 8000.***

***Proposição 1.1 – Existem discrepâncias entre as práticas da organização em termos de Trabalho Infantil e os critérios preconizados pela Norma SA 8000.***

*Proposição 1.2 – Existem discrepâncias entre as práticas da organização em termos de **Trabalho Forçado e Compulsório** e os critérios preconizados pela Norma SA 8000.*

*Proposição 1.3 – Existem discrepâncias entre as práticas da organização em termos de **Saúde e Segurança** e os critérios preconizados pela Norma SA 8000.*

*Proposição 1.4 – Existem discrepâncias entre as práticas da organização em termos de **Liberdade de Associação e Direito à Negociação Colectiva** e os critérios preconizados pela Norma SA 8000.*

*Proposição 1.5 – Existem discrepâncias entre as práticas da organização em termos de **Discriminação** e os critérios preconizados pela Norma SA 8000.*

*Proposição 1.6 – Existem discrepâncias entre as práticas da organização em termos de **Práticas Disciplinares** e os critérios preconizados pela Norma SA 8000.*

*Proposição 1.7 – Existem discrepâncias entre as práticas da organização em termos de **Horário de Trabalho** e os critérios preconizados pela Norma SA 8000.*

*Proposição 1.8 – Existem discrepâncias entre as práticas da organização em termos de **Remuneração** e os critérios preconizados pela Norma SA 8000.*

*Proposição 1.9 – Existem discrepâncias entre as práticas da organização em termos de **Sistema de Gestão** e os critérios preconizados pela Norma SA 8000.*

#### 4.3- METODOLOGIA DA INVESTIGAÇÃO

Um dos primeiros passos dados no âmbito do trabalho desenvolvido foi a análise aprofundada da bibliografia relacionada com o tema escolhido, com vista a desenhar o modelo de investigação a seguir.

Uma vez definidos os objectivos e as questões de investigação foram efectuadas múltiplas pesquisas fundamentalmente em artigos de revistas técnicas e científicas e teses, tendo sempre como linha de base os temas relativos à RS das organizações e respectiva certificação. Cedo se constatou que, se por um lado existe uma vasta literatura no campo da RS, no âmbito da

certificação os estudos encontrados são poucos, sendo estes menos ainda quando a pesquisa se centra na certificação das empresas de acordo com a Norma SA 8000.

De acordo com Fortin (1999) são dois os métodos de investigação utilizados para o desenvolvimento do conhecimento, o método quantitativo e o método qualitativo. A metodologia adoptada para dar resposta às questões de investigação fixadas foi através do desenvolvimento de um **estudo quantitativo** de modo a alcançar o objectivo de, por meio da recolha de dados quantificáveis, *“baseado na observação de factos objectivos, de acontecimentos e de fenómenos que existem independentemente do investigador”*, chegar a resultados com o menor grau de enviesamento possível e *“contribuir para o desenvolvimento e validação dos conhecimentos”* (Fortin, 1999, p. 22).

Tratou-se de um **estudo descritivo** uma vez que se tinha como objectivo a discriminação dos factores e dos conceitos capazes de, eventualmente, apresentarem uma associação com o fenómeno que se encontrava a ser estudado. *“São procuradas as relações entre os conceitos a fim de obter um perfil geral do fenómeno, mas o exame dos tipos e dos graus de relações não é o objectivo deste nível de investigação”* (Fortin, 1999, p. 162).

Este **estudo descritivo** foi realizado sob a forma de um **estudo de caso** dado tratar-se de uma *“investigação aprofundada (...) de uma organização”* (Yin, 1994, citado por Fortin, 1999, p. 164). Um estudo de caso é primordialmente caracterizado pela forma subtil através da qual se torna possível a recolha acumulada de dados acerca de um caso particular (Fortin, 1999), procedimento indispensável no caso da investigação desenvolvida.

Segundo Barañano (2004, p. 102) um estudo de caso *“estuda um fenómeno contemporâneo, dentro de um contexto real, especialmente quando os limites entre o fenómeno e o contexto não são claramente evidentes; lida com uma situação na qual pode haver muitas variáveis de interesse; conta com muitas fontes de evidência; e precisa do desenvolvimento prévio de proposições teóricas para orientar a recolha e a análise de dados”*.

Como vantagens para este tipo de estudo, Fortin (1999) aponta o facto de que através dele é possível a recolha de informação pormenorizada acerca de um fenómeno, bem como é possível a realização de uma análise completa que torna possível o surgimento de ideias, de ligações entre as variáveis e de verificação de hipóteses. O mesmo autor aponta como limites do estudo de caso o facto de os resultados obtidos não poderem ser generalizados a outras

situações/ populações, bem como a possibilidade de estes não serem completos e apresentarem uma difícil comparação.

Segundo Yin (2005, p.33) “*o estudo de caso como estratégia de pesquisa compreende um método que abrange tudo – tratando da lógica de planeamento, das técnicas de recolha de dados e das abordagens específicas à análise dos mesmos*”.

Stake (2005), citado por Duarte (2008), refere que é objectivo de um estudo de caso a captação da complexidade de um sistema em actividade, denominando-o de sistema integrado, não sendo necessário um óptimo funcionamento das partes nem a prossecução de objectivos racionais.

No que diz respeito ao tipo de estudo de caso, foi realizado um **estudo de caso único dirigido a uma única unidade de análise**, tendo por base o fundamento lógico de que o caso seleccionado é um caso representativo ou típico, sendo que “*parte-se do princípio de que as lições que se aprendem desses casos fornecem muitas informações sobre as experiências da pessoa ou instituição usual*” (Yin, 2005, p. 63).

Paralelamente, “*se um investigador se dedica a um dado caso, é muitas vezes porque tem razões para considerá-lo como típico de um conjunto mais amplo do qual se torna representante, e que esse caso pode, por exemplo, ajudar a melhor compreender uma situação ou um fenómeno complexo*” (Laville e Dionne, 1999, citados por Duarte, 2008, p. 126).

O foco temporal é outro elemento decisivo para a escolha do método. Yin (2005) destaca o método de estudo de caso como o mais adequado para o estudo de eventos contemporâneos, pelo que se adapta de forma precisa aos objectivos descritos para a presente investigação.

Um estudo de caso pode tentar “*construir, alargar ou desafiar teorias*” sendo que “*a generalização a partir de estudos de caso reflecte tópicos substantivos ou problemáticas (issues) de interesse e a realização de inferências lógicas (generalização analítica)*” (Yin, 2005, citado por Duarte, 2008, p. 118). Duarte (2008) refere que as obras de Yin colocam aos investigadores a possibilidade de não partirem de quadros teóricos preliminares com vista a que o estudo de caso possa quebrar os moldes ou os quadros teóricos habituais.

Duarte (2008, p. 119), citando Yin (2005), acrescenta ainda que no que diz respeito a outros aspectos metodológicos, estes seguem os passos da restante pesquisa nomeadamente em aspectos como: *“a necessidade de triangulação das fontes de dados (...); a incorporação de explicações rivais ou perspectivas alternativas para que um estudo se torne mais convincente; o confronto das previsões baseadas nas hipóteses com as conclusões”*.

#### **4.3.1 A população em estudo**

*“Para conhecer o modo de funcionamento de uma empresa será necessário, na maior parte das vezes, interrogar os que dela fazem parte, ainda que o objecto de estudo seja constituído pela própria empresa, e não pelo seu pessoal”* (Quivy e Campenhoudt, 2008, p. 159).

Segundo Quivy e Campenhoudt (2008, p. 160) uma vez definido o campo de análise de uma investigação, o investigador poderá proceder à recolha de dados a partir da totalidade da população abrangida pelo mesmo, limitar a recolha a uma amostra que seja representativa dessa população ou então estudar alguns elementos mais típicos, embora não representativos da população. De acordo com estes autores, são duas as situações em que se recorre à totalidade dos elementos de um todo: *“ou quando o investigador, analisando fenómenos macrossociais (...) e estudando a população enquanto tal, não tem por isso necessidade de informações precisas sobre o comportamento das unidades que a compõem (...), ou quando a população considerada é muito reduzida e pode ser integralmente estudada”*.

No caso da presente investigação, sendo o campo de análise a FDLS, a população é constituída pela totalidade dos seus trabalhadores constantes no seu quadro de pessoal, verificando-se ambas as situações apontadas no parágrafo anterior.

#### **4.3.2 Método de obtenção de dados**

*“Um estudo de caso sem experimentação serve para descrever, explorar ou explicar um fenómeno complexo ou para verificar proposições teóricas a partir de uma análise em profundidade dos diferentes elementos do fenómeno”* (Fortin, 1999, p. 165).

Segundo Fortin (1999, p. 215) *“a forma como os conceitos são definidos e medidos terá uma influência directa na validade dos resultados de investigação e, por consequência, na validade teórica do estudo”*.

Tendo em conta o propósito da presente investigação, considerou-se pertinente a recolha de dados a partir da realização de um questionário dirigido aos trabalhadores da FDLS (Anexo 2), o qual foi integralmente elaborado no âmbito do presente trabalho uma vez que não foi encontrado na bibliografia consultada nenhum instrumento que possibilitasse a recolha de dados nesta área. Por meio deste, foi recolhida a informação relativa à percepção dos trabalhadores no que diz respeito a uma série de aspectos, com vista a identificar a visão de cada um relativamente às práticas da organização relacionadas com o cumprimento da generalidade dos critérios dos nove requisitos da Norma SA 8000, sendo considerado o período temporal dos últimos três anos.

*“O questionário é a ferramenta utilizada para a obtenção de informação em primeira mão, onde o entrevistador tem bastantes conhecimentos sobre o tema em análise e foca explicitamente os aspectos essenciais em que tenciona aumentar os seus conhecimentos”* (Barañano, 2004, p. 96).

O questionário aos trabalhadores foi construído tendo por base a Norma SA 8000, e mais concretamente os critérios definidos para cada um dos nove requisitos desta norma. Este era constituído por dez grupos de questões, sendo que os dois primeiros grupos eram referentes ao primeiro requisito da norma de referência, enquanto que os seguintes grupos correspondiam aos outros 8 requisitos da norma. O questionário não contemplava o critério 3.2 uma vez que se considerou que os trabalhadores não se encontrariam na posse desta informação, os critérios 3.8 e 7.4 por se considerarem não aplicáveis e os critérios 9.2, 9.3, 9.5, 9.6, 9.7, 9.8, 9.9, 9.10, 9.13, 9.14, 9.15 e 9.16 por corresponderem ao requisito Sistemas de Gestão e porque se referem a procedimentos a serem desenvolvidos no caso de a gestão decidir implementar a Norma SA 8000 na organização.

O questionário utilizado era fechado, o que só foi possível com um maior conhecimento antecipado do assunto em análise, o que possibilitou a recolha de informações mais concretas, limitando as possibilidades de resposta por parte dos inquiridos e possibilitando, posteriormente, uma análise mais fácil da informação recolhida. Neste tipo de questionários as questões são definidas previamente pelo investigador bem como a sua ordenação e respectivas possibilidades de resposta (Barañano, 2004).

A recolha de dados através de um questionário apresenta algumas vantagens entre as quais se salientam *“a possibilidade de quantificar uma multiplicidade de dados e de proceder, por*

*consequente, a numerosas análises de correlação” e “o facto de a exigência, por vezes essencial, de representatividade do conjunto dos entrevistados poder ser satisfeita através deste método”* (Quivy e Campenhoudt, 2008, p. 189). Gil (1999) aponta ainda como vantagens para a utilização de um questionário o facto de este possibilitar a abordagem de um elevado número de pessoas, garantir o anonimato dos respondentes, permitir que as pessoas escolham o momento adequado para darem as suas respostas e, por último, diminuir a possibilidade de os respondentes serem influenciados nas suas respostas por outras opiniões.

Segundo Barañano (2004) a forma mais simples que habitualmente é utilizada pelo investigador para a recolha de respostas é a dicotómica (sim ou não) que poderá ou não ser seguida pela pergunta “porquê?” de forma a ser obtida informação justificativa da anterior resposta. O questionário aos trabalhadores era constituído por 86 questões fechadas às quais cada inquirido deveria responder seleccionando uma das quatro alternativas de resposta possíveis (A- sim, B- não, C- não sei e D- sem opinião) respeitando a ordem de apresentação das questões. As categorias de resposta C e D foram colocadas no questionário para os casos em que os inquiridos não pudessem ou não quisessem responder a algumas das questões formuladas.

De forma a poder ser realizada uma análise posterior mais aprofundada e exaustiva dos resultados, foram consideradas no questionário diversas variáveis que tinham como objectivo recolher informações acerca das características dos inquiridos e que eram as seguintes:

- Sexo – masculino (1) e feminino (2);
- Idade – dos 18 aos 20 (1), dos 21 aos 30 (2), dos 31 aos 40 (3), dos 41 aos 50 (4), dos 51 aos 60 (5) e mais de 61 anos (6);
- Estado civil – solteiro (1), casado (2), viúvo (3) e outro (4);
- Habilitações académicas – 1º ciclo do Ensino Básico (EB) (1), 2º ciclo do EB (2), 3º ciclo do EB (3), Ensino Secundário (4), Ensino Médio/ Bacharelato (5), Licenciatura (6) e Mestrado/ Doutoramento (7);
- Categoria profissional – Organização e Gestão (1); Operacional (2); Administrativo (3); Comercial (4) e Outro (5);
- Situação laboral – contrato de trabalho sem termo (1), contrato de trabalho a termo certo (2), contrato de trabalho a termo incerto (3), prestação de serviços/ recibo verde (4) e outro (5).

O questionário foi apresentado previamente ao Conselho de Administração da FDLS dando-lhe a possibilidade de efectuar sugestões de alteração do mesmo de forma a adequá-lo o mais possível à realidade e cultura da organização. Posteriormente, foi realizado um pré-teste a cinco trabalhadores, sendo-lhe pedidos comentários relativamente ao significado atribuído às diferentes questões. Após pequenos ajustes julgados oportunos e relacionados com as dificuldades na interpretação/ ambiguidade/ complexidade de algumas questões e existência de questões supérfluas ou causadoras de embaraço (Lakatos e Marconi, 1991), os questionários foram distribuídos directamente aos trabalhadores sendo estes informados de que os mesmos deveriam ser devolvidos até ao final do mês de Fevereiro de 2010. Com o objectivo de estimular a participação e a abertura dos trabalhadores, estes foram informados de que o Conselho de Administração era conhecedor e dera o seu consentimento para a realização deste trabalho de investigação.

Foram recolhidos 46 questionários aos 50 trabalhadores da população em estudo, ao longo do mês de Fevereiro de 2010, sendo que 4 dos trabalhadores se encontravam de baixa médica.

De acordo com Gil (1999) a recolha de dados através de um questionário apresenta algumas limitações de entre as quais se destacam o facto de não ser possível ao investigador esclarecer o respondente quando este não entende as questões ou as instruções, não possibilitar o conhecimento das circunstâncias em que foram dadas as respostas, não ser possível assegurar a resposta à totalidade das questões e não ser possível garantir uma elevada objectividade face à possibilidade de atribuição de diferentes significados a cada um dos itens pelos vários indivíduos.

O ofício de solicitação de autorização para a realização deste estudo junto do Conselho de Administração, bem como o respectivo ofício de resposta, encontram-se evidenciados no Anexo 3.

#### **4.3.3 Análise e tratamento da informação**

No período posterior à recolha dos questionários, os quais iam sendo entregues por cada um dos trabalhadores nos serviços administrativos da organização e colocados numa caixa ali colocada previamente para este efeito, a fase que se seguiu foi aquela respeitante à análise estatística e tratamento dos dados recolhidos, sendo que para tal foi utilizado o software estatístico *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) na versão 15.0.



Numa primeira fase procurou realizar-se uma caracterização da população inquirida sendo que para tal se recorreu à estatística descritiva e às medidas de frequência que permitiram uma melhor organização e estruturação dos dados dos respondentes de acordo com as diferentes variáveis consideradas.

Numa segunda fase foram analisadas as percentagens de resposta dadas em cada uma das categorias de resposta aos requisitos considerados no questionário.

Por fim, foram alvo de análise os aspectos relativamente aos quais os resultados percentuais indicaram opiniões divergentes entre os respondentes. Nesse sentido, foi estudada a possibilidade de existência de diferenças nas respostas em termos de habilitações académicas e de categorias profissionais, mas tendo em conta apenas os dados respeitantes às respostas indicadoras do cumprimento dos vários requisitos da Norma SA 8000 por parte da organização.

O capítulo que se segue apresenta uma análise pormenorizada dos resultados da população sendo que, através do recurso a quadros e a gráficos de barras, e de forma a facilitar a respectiva interpretação e compreensão, são utilizados valores percentuais, que permitirão o tratamento isolado de cada uma das questões alvo de abordagem.



## 5- APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

### 5.1 CARACTERIZAÇÃO DA FUNDAÇÃO DONA LAURA DOS SANTOS

A FDLS é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, fundada em 8 de Março de 1962, situada em Moimenta da Serra, concelho de Gouveia. Actualmente, a organização desenvolve as seguintes respostas sociais:

- **Lar de Idosos e Centro de Dia** – Inaugurado em 31 de Janeiro de 1982 tem capacidade para acolher 30 idosos com diferentes graus de dependência;
- **Unidade de Acamados** – Inaugurada em 24 de Setembro de 1989, acolhe idosos em elevado grau de dependência física e/ou psíquica e tem capacidade para 20 utentes;
- **Creche e Centro de Actividades de Tempos Livres** – Os serviços foram inaugurados em 8 de Agosto de 2001 e visam salvaguardar a prestação de cuidados às crianças e o desenvolvimento de ocupações indispensáveis ao seu desenvolvimento saudável;
- **Unidade Desportiva** – Esta unidade surge paralelamente à Creche e dispõe de uma piscina, um polidesportivo e de um campo relvado de futebol que se destinam essencialmente à prática da natação ou de outras actividades com carácter recreativo, de aprendizagem e desportivo que têm como público-alvo a comunidade envolvente;
- **Unidade Formativa** - Criada em 2002, tem como objectivo fundamental complementar o serviço de acção social da instituição e destina-se a ministrar formação qualificante, adequada e julgada necessária aos trabalhadores e a desenvolver acções de formação destinadas a públicos alvo pertencentes a grupos sociais desfavorecidos;
- **Centro de Acolhimento Temporário** – Inaugurado em 17 de Fevereiro de 2007, com capacidade para 20 crianças dos 0 aos 12 anos, tem como objectivo acolher, tratar e ajudar a desenvolver crianças consideradas de risco e em diferentes graus de desenvolvimento, de forma a proporcionar-lhes um ambiente saudável e familiar, onde as suas necessidades possam ser satisfeitas, com vista ao seu desenvolvimento integral;
- **Comunidade de Inserção** – Criada na mesma data do Centro de Acolhimento Temporário, tem capacidade para acolher mulheres que se encontrem numa situação em que não possam garantir as suas condições básicas de sobrevivência. Esta comunidade tem como objectivo satisfazer essas mesmas condições, para além de lhes prestar cuidados de apoio psicológico e social. A sua capacidade é de 12 utentes.

A organização conta com um quadro de pessoal constituído por cerca de 50 profissionais que, em conjunto com outros externos (ao nível de prestação de serviços mais especializados) se encontram distribuídos pelos serviços identificados.

A instituição encontra-se certificada de acordo com a Norma ISO 9001 desde 2003 para grande parte dos seus serviços, o que conduziu ao desenvolvimento de um programa de melhoria contínua dos processos internos e dos serviços prestados, garantindo a qualidade dos mesmos perante os seus clientes.

O facto de se tratar de uma organização que desenvolve todos os seus serviços na área do apoio social, pensa-se que a possibilidade de uma futura certificação no domínio da RS poderá ser um desafio para a gestão desta instituição.

## 5.2 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS RECOLHIDOS

### 5.2.1 Caracterização da População

Os dados apresentados visam fornecer uma caracterização da população inquirida, sendo alvo de análise os seguintes indicadores: sexo, idade, estado civil, habilitações académicas, categoria profissional e situação laboral.

Relativamente ao **sexo** dos inquiridos, o Quadro 1 do Anexo 4 mostra que 19,6% são do sexo masculino, enquanto que 80,4% são do sexo feminino. Trata-se de uma população maioritariamente do sexo feminino, o que já seria esperado face ao tipo de serviços prestados pela organização.

No que diz respeito à **idade** dos inquiridos, e de acordo com o Quadro 2 do Anexo 4, verificou-se que não existem indivíduos com idades inferiores a 21 anos e que 84,8% dos indivíduos tem até 50 anos. A média de idades situa-se na categoria entre os 41 e os 50 anos, localizando-se nesta categoria 23,9% dos indivíduos, sendo que a grande parte das respostas (43,5%) está situada na categoria entre os 31 e os 40 anos.

Quanto ao **estado civil**, os resultados observados no Quadro 3 do Anexo 4 mostram que 80,4% dos respondentes são casados. A categoria seguinte mais cotada são os solteiros que representam 13% da população.

Relativamente às **habilitações académicas** dos participantes, o Quadro 4 do Anexo 4 revela a seguinte distribuição pelas várias categorias consideradas: 28,3% dos indivíduos tem o Ensino Secundário, 21,7% o 2º ciclo do EB, 19,6% o 1º ciclo do EB, 17,4% são detentores de uma Licenciatura, 8,7% o 3º ciclo do EB e 4,3% o Ensino Médio/ Bacharelato.

No que concerne à **categoria profissional** dos 46 respondentes, verifica-se através dos dados indicados no Quadro 5 do Anexo 4 que 41,3% se encontram na categoria Operacional e 37% na categoria Outro. A percentagem de respostas na categoria Outro poderá dever-se a alguma dificuldade dos inquiridos em inserirem-se nas várias opções de resposta apresentadas. Seria mais fácil a selecção/ identificação da sua categoria profissional, no entanto, dada a dimensão da organização e o reduzido número de colaboradores de algumas categorias profissionais, tal poderia conduzir à redução do anonimato dos questionários. Os dados revelam ainda que apenas 8,7% dos inquiridos desempenham funções ligadas à Organização e Gestão da organização, 8,7% são Administrativos e 4,3% são Comerciais.

Quando questionados acerca da sua **situação laboral**, e tendo presentes os dados apresentados no Quadro 6 do Anexo 4, 54,3% dos inquiridos revelam encontrar-se ao abrigo de um contrato de trabalho sem termo e 34,8% tem para com a organização um contrato a termo. Apenas 10,8% dos respondentes indicam ser portadores de um contrato de trabalho por termo incerto ou de outra situação o que poderá ser decorrente de algum desconhecimento ou de a situação de trabalho incerto ser associada com a incerteza da sua permanência na organização.

### **5.2.2 A implementação dos nove requisitos da Norma SA 8000 na FDLs**

Com o objectivo de facilitar a apresentação e análise dos dados recolhidos será efectuada uma segmentação dos mesmos de acordo com o requisito da Norma SA 8000 ao qual dizem respeito.

#### **1 - Trabalho Infantil**

A análise dos resultados apresentados no Quadro 1 do Anexo 5 que se referem às respostas dadas pela totalidade dos inquiridos relativamente à existência de situações de trabalho infantil na organização ( $\leq 15$  anos) mostram que 97,8% respondem negativamente, sendo que apenas existe uma resposta (2,2%) na categoria “sem opinião”.

No entanto, e conforme indicado nos dados do Quadro 2 do mesmo Anexo, quando os inquiridos são questionados acerca da posse de conhecimentos relativos aos procedimentos a adoptar no caso de identificação de uma destas situações, as respostas encontram-se distribuídas pelas quatro categorias de resposta. Assim, 54,3% dos sujeitos respondem afirmativamente, 28,3% dizem que não conhecem e 17,4% respondem na categoria “não sei” ou não querem emitir uma opinião sobre o assunto.

Quando analisadas as respostas indicadoras do conhecimento dos procedimentos (“sim”), de acordo com as **habilitações académicas** dos sujeitos, e tendo em conta os dados apresentados no Gráfico 1 do Anexo 5, verifica-se que deram esta resposta 33,3% dos sujeitos que possuem o 1º ciclo do EB, 70% daqueles com o 2º ciclo do EB, 75% dos que têm 3º ciclo do EB, 46,2% daqueles na posse do ensino secundário e 75% dos sujeitos licenciados. Não existem respostas afirmativas para os sujeitos com o Ensino Médio/ Bacharelato.

No que diz respeito à **categoria profissional** dos inquiridos, os dados do Gráfico 2 do Anexo 5 revelam que responderam “sim” 75% dos sujeitos pertencentes à Organização e Gestão, 52,6% dos Operacionais, 50% dos Administrativos e 58,8% dos indivíduos da categoria Outro. A categoria comercial não regista respostas que demonstrem o conhecimento dos procedimentos em questão.

Relativamente à existência de trabalho jovem (>16 anos e < 18 anos) os dados obtidos, e apresentados no Quadro 3 do Anexo 5, revelam resultados muito semelhantes àqueles apurados para o trabalho infantil sendo que 97,8% dos indivíduos assume que tais situações não existem, sendo indicada apenas uma resposta na categoria “não sei” (2,2%).

Não existem respostas nas questões 2.2, 2.3, 2.4 e 2.5 as quais só deveriam ser respondidas pelos colaboradores no caso de terem respondido afirmativamente à questão anterior.

## **2 - Trabalho Forçado e Compulsório**

Os dados do Quadro 1 do Anexo 6 reportam-se ao questionamento dos trabalhadores relativamente ao desempenho de serviços/ actividades não contemplas na respectiva categoria profissional. Os dados encontrados revelam que 71,7% das respostas são negativas, 21,7% consideram que se encontram nesta situação, sendo que apenas 6,5% respondem não saber ou não querer emitir uma opinião.

Se forem analisadas as respostas negativas (“não”) de acordo com as **habilitações académicas** dos sujeitos verifica-se, através dos dados do Gráfico 1 do Anexo 6, que deram este tipo de resposta 66,7% dos indivíduos com o 1º ciclo do EB, 80% dos que têm o 2º ciclo do EB, 75% dos que têm o 3º ciclo do EB, 76,9% daqueles com o Ensino Secundário, 50% dos que possuem o Ensino Médio/ Bacharelato e 62,5% dos licenciados.

No que diz respeito à **categoria profissional** dos inquiridos, os dados do Gráfico 2 de Anexo 6 revelam que deram uma resposta negativa a esta questão 75% dos sujeitos pertencentes à Organização e Gestão, 73,7% dos Operacionais, 50% dos Administrativos, 100% dos Comerciais e 70,6% dos indivíduos da categoria Outro.

Relativamente ao desempenho destas actividades/ serviços contra a vontade do trabalhador, tendo por base os dados apresentados no Quadro 2 do Anexo 6, apenas 11,1% afirmam sentir-se forçados a tal desempenho, pelo que 72,2% respondem negativamente a esta questão. Sublinha-se que 16,7% dos sujeitos dizem-se “sem opinião”.

Quando são analisadas as respostas negativas, indicadoras do desempenho voluntário destas tarefas, de acordo com as **habilitações académicas** dos respondentes, verifica-se através do Gráfico 3 do Anexo 6 que deram este tipo de resposta 100% dos sujeitos com o 1º ciclo do EB, 33,3% dos que possuem o 2º ciclo do EB, 100% daqueles com o 3º ciclo do EB, 60% dos que têm o Ensino Secundário, 100% dos que se encontram na posse do Ensino Médio/ Bacharelato e 50% dos que têm uma Licenciatura.

Se a percentagem de respostas negativas for alvo de análise, mas tendo agora em consideração a **categoria profissional** dos respondentes, verifica-se através dos resultados do Gráfico 4 do Anexo 6 que responderam “não” 100% dos sujeitos pertencentes à Organização e Gestão, 83,3% dos Operacionais, 66,7% dos Administrativos e 62,5% dos Outros.

Quanto os trabalhadores são questionados acerca de incorrerem em algum tipo de punição/ represália pelo facto de não desempenharem as actividades/ serviços que vão para além daquelas para as quais foram contratados, os dados do Quadro 3 do Anexo 6 revelam que 11,1% respondem “sim”, 33,3% respondem negativamente, 44,4% escolhem a opção “não sei” e 11,1% a opção “sem opinião”.

Ao serem analisadas as respostas que indicam que os trabalhadores não incorrem em nenhum tipo de punição (opção “não”) de acordo com as **habilitações académicas** dos sujeitos, os dados do Gráfico 5 do Anexo 6 revelam que deram esta resposta 20% dos sujeitos com o 1º ciclo do EB, 50% dos que têm o 3º ciclo do EB, 60% daqueles na posse do Ensino Secundário e 100% dos que possuem o Ensino Médio/ Bacharelato. Não se registam respostas negativas para as categorias 2º ciclo do EB e Licenciatura.

Relativamente à situação do parágrafo anterior, mas desta vez analisando as respostas de acordo com a **categoria profissional**, verifica-se através do Gráfico 6 do Anexo 6 que responderam “não” 50% dos Operacionais, 66,7% dos Administrativos e 12,5% dos sujeitos da categoria Outro. Não apresenta respostas negativas a categoria Organização e Gestão.

Os dados do Quadro 4 do Anexo 6 dizem respeito ao dados relativos à existência de situações de desempenho forçado de tarefas em consequência da não realização de outras que estavam destinadas ao trabalhador, sendo que 100% dos respondentes indicam não ter experimentado esta situação nos últimos três anos.

Quando os trabalhadores são convidados a reflectir sobre a existência de outros trabalhadores que desempenham actividades/ serviços para além daquelas previstas na sua categoria profissional, os dados do Quadro 5 do Anexo 6 indicam que 56,5% responde negativamente, 13% não emite qualquer opinião, 10,9% afirmam não saber e 19,6% dos sujeitos diz ter conhecimento da ocorrência deste tipo de situações.

O Gráfico 7 do Anexo 6 apresenta os resultados obtidos a esta questão de acordo com as **habilitações académicas** dos inquiridos. Se forem analisados os dados respeitantes às respostas negativas verifica-se que deram esta resposta 44,4% dos trabalhadores com o 1º ciclo do EB, 60% dos que têm o 2º ciclo do EB, 50% dos que possuem o 3º ciclo do EB, 69,2% daqueles com o Ensino Secundário, 50% dos que se encontram na posse do Ensino Médio/ Bacharelato e 50% dos licenciados.

Relativamente à **categoria profissional** dos trabalhadores que responderam negativamente a esta questão, os dados do Gráfico 8 do Anexo 6 revelam que apenas não são registados resultados na categoria Administrativo, pelo que responderam “não” 50% dos indivíduos da Organização e Gestão, 68,4% dos Operacionais, 100% dos Comerciais e 52,9% daqueles pertencentes à categoria Outro.



Na sequência da questão anterior, os 9 trabalhadores que responderam de forma afirmativa são questionados relativamente ao desempenho das actividades/ serviços contra vontade própria do trabalhador. Os dados do Quadro 6 do Anexo 6 revelam que apenas 22,2% dos sujeitos respondem afirmativamente à questão pelo que os restantes optam por responder na categoria de resposta “não sei” (22,2%) ou considerar que os colegas de trabalho “não” são forçados ao desempenho destas actividades (55,6%).

Se forem tidas em conta as **habilitações académicas** dos inquiridos que responderam “não” a esta questão, o que é revelador do desempenho das tarefas por vontade própria, os dados apresentados no Gráfico 9 do Anexo 6 mostram que deram esta resposta 100% dos trabalhadores que possuem o 1º ciclo do EB, 100% dos que possuem o 3º ciclo do EB e 66,7% dos que têm uma Licenciatura. Não foram apuradas quaisquer respostas negativas nas categorias Ensino Secundário e Ensino Médio/ Bacharelato.

Se for tida em conta a situação do parágrafo anterior, mas desta vez analisando as respostas de acordo com a **categoria profissional**, os dados do Gráfico 10 do Anexo 6 revelam que responderam “não” 100% dos sujeitos da Organização e Gestão e 100% dos Operacionais. Não se registaram respostas nesta categoria para os Administrativos.

Ainda relativamente à penúltima questão, e quando questionados sobre a ocorrência de punições ou de represálias para com o trabalhador na sequência da não realização destes serviços, os dados do Quadro 7 do Anexo 6 mostram que dos 9 sujeitos que responderam à questão apenas 1 (11,1%) responde na categoria de resposta “sim”, sendo que 4 (44,4%) dizem não saber e os restantes 4 (44,4%) afirmam não se verificar a punição ou a represália do trabalhador.

A análise dos dados que indicam as **habilitações académicas** das pessoas que responderam de uma forma negativa (Gráfico 11 do Anexo 6) mostra que deram esta resposta 100% dos sujeitos com o 1º ciclo do EB, 100% daqueles com o 3º ciclo do EB e 33,3% dos que têm uma Licenciatura. Nenhum dos sujeitos portador do Ensino Secundário ou do Ensino Médio/ Bacharelato respondeu “não”.

Tendo em conta a **categoria profissional** dos inquiridos, o Gráfico 12 do Anexo 6 mostra que responderam “não” 50% dos sujeitos que fazem parte da Organização e Gestão e 100% dos

Operacionais. Não se registam respostas negativas para os sujeitos pertencentes à categoria Administrativo.

No que diz respeito à existência de situações em que colegas de trabalho sejam forçados a desempenhar serviços compensatórios pela não realização de actividades que lhes estavam destinadas, os dados do Quadro 8 do Anexo 6 mostram que 93,5% dizem que este tipo de situações não ocorrem na organização, pelo que os restantes 6,5% revelam não saber se tais situações existem.

Quando os trabalhadores são questionados acerca de se a sua permanência na organização se encontrava dependente do facto de lhe terem sido retidos pela mesma salários, benefícios, propriedades ou documentos, a análise dos dados constantes no Quadro 9 do Anexo 6 revela que 91,3% dos inquiridos respondem negativamente sendo que os restantes 8,7% optam por responder na categoria “sem opinião”.

No Quadro 10 do Anexo 6 são apresentados os resultados obtidos para a questão na qual é perguntado aos trabalhadores se por alguma razão/ situação no final do seu dia de trabalho não podem regressar a suas casas e que, contra a sua vontade, tenham que permanecer no seu local de trabalho. Os dados obtidos mostram que 93,5% respondem negativamente revelando poder regressar a suas casas e que 6,5% respondem afirmativamente dizendo que tais situações já alguma vez aconteceram e se sentiram forçados a permanecer na organização.

Quando os trabalhadores são questionados relativamente à garantia do direito de cessarem o seu contrato de trabalho com a organização mediante aviso prévio e respeitando o prazo legal aplicável, a análise do Quadro 11 do Anexo 6 revela que 78,3% dizem que este direito lhes é garantido, 13% respondem negativamente, 6,5% referem não estar esclarecidos sobre este assunto e 2,2% dizem não ter uma opinião sobre o mesmo.

Se os resultados forem analisados tendo em conta as **habilitações académicas** dos inquiridos (Gráfico 13 do Anexo 6) verifica-se que respondem afirmativamente 88,9% dos sujeitos com o 1º ciclo do EB, 60% daqueles com o 2º ciclo do EB, 75% dos que têm o 3º ciclo do EB, 76,9% dos que possuem o Ensino Secundário, 100% dos que se encontram na posse do Ensino Médio/ Bacharelato e 87,5% dos licenciados.

O Gráfico 14 do Anexo 6 apresenta os resultados à mesma questão mas tendo em conta as **categorias profissionais** dos respondentes. Deram uma resposta indicadora de poderem cessar voluntariamente o seu contrato de trabalho (“sim”) 75% dos indivíduos da Organização e Gestão, 63,2% dos que integram a categoria Operacional, 100% dos Administrativos, 100% dos Comerciais e 88,2% dos sujeitos que pertencem à categoria Outro.

Na última questão deste requisito os trabalhadores são inquiridos sobre o envolvimento da organização em actividades relacionadas com o recrutamento ou transferência de trabalhadores pelo recurso a ameaça ou a força. Os dados apresentados pelo Quadro 12 do Anexo 6 mostram que 91,3% das respostas se situam na categoria de resposta “não” sendo que os restantes 8,6% correspondem às categorias “não sei” e “sem opinião”.

### 3 - Saúde e Segurança

No que diz respeito ao desenvolvimento de actividades num ambiente de trabalho seguro e saudável, os dados do Quadro 1 do Anexo 7 mostram que 82,6% dos sujeitos respondem afirmativamente, 6,5% respondem de forma negativa sendo que os restantes optam pela categoria “não sei” (8,7%) ou pela categoria “sem opinião” (2,2%). Pensa-se que esta questão poderia ter sido dividida em duas questões, ambiente de trabalho seguro e ambiente de trabalho saudável, dado que teria permitido a recolha de informação mais específica.

Se forem tidas em conta as **habilitações académicas** dos colaboradores que responderam exercer as suas funções num ambiente de trabalho seguro e saudável (“sim”) verifica-se, através do Gráfico 1 do Anexo 7, que deram este tipo de resposta 88,9% dos indivíduos com o 1º ciclo do EB, 50% dos que possuem o 2º ciclo do EB, 100% daqueles na posse do 3º ciclo do EB, 92,3% dos que têm o Ensino Secundário, 100% dos que possuem o Ensino Médio / Bacharelato e 87,5% dos licenciados.

Relativamente à mesma situação do parágrafo anterior, mas olhando para as **categorias profissionais** dos inquiridos, o Gráfico 2 do Anexo 7 mostra que deram uma resposta positiva 100% dos sujeitos que fazem parte da Organização e Gestão, 94,7% dos Operacionais, 100% dos Administrativos e 70,6% dos sujeitos que se integram na categoria Outro. Salienta-se não existirem respostas positivas na categoria Comercial.

Relativamente à realização de avaliações periódicas aos locais de trabalho com vista a proceder ao diagnóstico de situações que coloquem em risco a saúde dos trabalhadores e a

proceder à identificação de causas de possíveis acidentes, os dados apresentados no Quadro 2 do Anexo 7 revelam que 80,4% dos inquiridos afirmam que este é um procedimento desenvolvido pela organização, sendo que 15,2% respondem negativamente. Apenas 2 trabalhadores (4,3%) dizem não ter conhecimento acerca da realização ou não destas práticas dentro da organização.

Quando analisados os resultados relativos à questão em análise mas tendo em conta as **habilitações académicas** dos respondentes, os dados apresentados no Gráfico 3 do Anexo 7 revelam que os indivíduos que referem ter conhecimento de que estas avaliações periódicas são realizadas pertencem a todos os níveis académicos considerados. Assim, dos sujeitos com o 1º ciclo do EB 88,9% responderam “sim”, dos sujeitos com o 2º ciclo do EB 70% responderam “sim”, dos que possuem o 3º ciclo do EB 100% deram uma resposta afirmativa, dos que se encontram na posse do Ensino Secundário responderam “sim” 61,5%, dos que têm o Ensino Médio/ Bacharelato 100% responderam afirmativamente e dos licenciados 100% dos sujeitos responderam “sim”.

No que diz respeito à **categoria profissional** dos trabalhadores, verifica-se através do Gráfico 4 do Anexo 7 que foram registadas respostas afirmativas para os indivíduos pertencentes a todas as categorias de resposta, à excepção da categoria Comercial (0%). Deram respostas afirmativas 100% dos sujeitos da Organização e Gestão, 89,5% dos sujeitos que pertencem à categoria Operacional, 75% dos Administrativos e 76,5% dos que fazem parte da categoria Outro.

Na sequência da questão anterior, os trabalhadores que responderam afirmativamente são inquiridos acerca da realização de acções por parte da organização no sentido de reduzir as causas de possíveis acidentes identificadas. Assim, os dados recolhidos e apresentados no Quadro 3 do Anexo 7 revelam que apenas 4 sujeitos não responderam à questão, sendo que os dados recolhidos revelam que 73,8% consideram que “sim”, 9,5% dizem que “não”, 7,1% dizem não ter conhecimento acerca deste assunto e 9,5% optam por não revelar a sua opinião.

Se forem analisadas as **habilitações académicas** dos sujeitos que deram uma resposta indicadora do desenvolvimento de acções no sentido de redução das causas dos perigos, os dados do Gráfico 5 do Anexo 7 revelam que seleccionaram a opção “sim” 75% dos sujeitos possuidores do 1º ciclo do EB, 50% dos que têm o 2º ciclo do EB, 100% dos que possuem o

3º ciclo do EB, 75% daqueles com o Ensino Secundário, 100% dos que têm o Ensino Médio/ Bacharelato e 75% dos licenciados.

Relativamente à mesma questão, mas tendo agora em conta as **categorias profissionais** dos trabalhadores, os dados apresentados no Gráfico 6 do Anexo 7 revelam que deram respostas afirmativas 75% dos sujeitos da Organização e Gestão, 88,2% dos sujeitos Operacionais, 100% dos Administrativos e 52,9% daqueles pertencentes à categoria Outro.

No que diz respeito ao facto de a organização dar a conhecer aos trabalhadores os procedimentos adequados em termos de saúde e segurança no desempenho das suas funções, os resultados do Quadro 4 do Anexo 7 revelam que 84,8% indicam terem-lhes sido dados a conhecer estes procedimentos, 6,5% respondem negativamente à questão, sendo que as restantes respostas fazem parte das categorias “não sei” (2,2%) e “sem opinião” (6,5%).

Se forem tidas em conta as **habilitações académicas** dos sujeitos que dão uma resposta indicadora de que organização lhes deu a conhecer os procedimentos em questão (“sim”), verifica-se por meio do Gráfico 7 do Anexo 7 que seleccionam este tipo de resposta 100% dos indivíduos com o 1º ciclo do EB, 60% daqueles que possuem o 2º ciclo do EB, 100% dos que se encontram na posse do 3º ciclo do EB, 84,6% dos que têm o Ensino Secundário, 100% daqueles com o Ensino Médio/ Bacharelato e 87,5% dos licenciados.

Relativamente à **categoria profissional** dos trabalhadores verifica-se, através do Gráfico 8 do Anexo 7, que responderam “sim” 100% dos sujeitos pertencentes à Organização e Gestão, 94,7% dos Operacionais, 100% dos Administrativos e 76,5% dos que fazem parte da categoria Outro. Destaca-se que não são registadas respostas positivas para a categoria Comerciais.

Na sequência da pergunta anterior, esta questão pretendia recolher a opinião dos trabalhadores relativamente à actualização da informação prestada pela organização, sendo que os dados apresentados no Quadro 5 do Anexo 7 indicam que 76,1% dos inquiridos responderam afirmativamente, 13% consideram não haver uma actualização da mesma e que os restantes 10,8% ou não têm conhecimento acerca desta questão ou não manifestam a sua opinião.

Relativamente às **habilitações académicas** dos sujeitos que deram uma resposta indicadora de que a organização procede regularmente à actualização desta informação (“sim”), verifica-

se pela análise do Gráfico 9 do Anexo 7 que optaram por esta categoria 88,9% dos indivíduos com o 1º ciclo do EB, 60% dos que têm o 2º ciclo do EB, 100% dos que possuem o 3º ciclo do EB, 61,5% daqueles que se encontram na posse do Ensino Secundário, 100% dos que têm o Ensino Médio/ Bacharelato e 87,5% daqueles com uma Licenciatura.

Acerca da **categoria profissional** dos inquiridos que manifestaram uma resposta positiva, os dados do Gráfico 10 do Anexo 7 mostram que optaram por esta resposta 75% dos indivíduos que fazem parte da Organização e Gestão, 89,5% daqueles pertencentes à categoria Operacional, 100% dos que integram a categoria Administrativo e 64,7% dos sujeitos pertencentes à categoria Outro. De salientar que, tal como acontecia na questão anterior, não são apresentadas respostas positivas na categoria Comerciais e que, não obstante na questão anterior todas as respostas da Organização e Gestão serem afirmativas, tal não se verifica nesta questão para a actualização regular da informação.

Relativamente ao fornecimento de instruções específicas pela organização no que diz respeito ao desempenho de tarefas e ao uso correcto dos equipamentos necessários à realização das funções, os dados recolhidos e apresentados no Quadro 6 do Anexo 7 mostram que 84,8% dos respondentes consideram que “sim”, apenas 4,3% dizem que “não”, situando-se as restantes respostas nas categorias “não sei” (4,3%) e “sem opinião” (6,5%).

Se forem analisadas as respostas positivas dadas a esta questão, de acordo com as **habilitações académicas** dos respondentes, os dados presentes no Gráfico 11 do Anexo 7 revelam que optaram por esta categoria de resposta 100% dos indivíduos com o 1º ciclo do EB, 70% daqueles com o 2º ciclo do EB, 100% dos que possuem o 3º ciclo do EB, 84,6% daqueles na posse do Ensino Secundário, 100% dos que têm o Ensino Médio/ Bacharelato e 75% daqueles com uma Licenciatura.

Relativamente aos sujeitos que referem terem-lhes sido fornecidas instruções acerca do desempenho das suas tarefas e da utilização correcta dos equipamentos (“sim”), e considerando a sua **categoria profissional**, os dados do Gráfico 12 do Anexo 7 mostram que optaram por esta resposta 75% dos sujeitos da Organização e Gestão, 94,7% dos Operacionais, 100% dos Administrativos, 50% dos Comerciais e 76,5% dos que fazem parte da categoria Outro.

No que diz respeito à existência de procedimentos com o objectivo de detectar, evitar ou reagir a ameaças à saúde e segurança dos trabalhadores (questão que já anteriormente tinha sido avaliada através dos resultados do Quadro 2 do Anexo 7, embora usando diferente terminologia), os dados observados no Quadro 7 do Anexo 7 mostram que 69,6% dos inquiridos respondem afirmativamente, 10,9% indicam que “não” registando-se igual percentagem de respostas para a categoria “sem opinião” e 8,7% dizem desconhecer a existência ou não destas práticas na organização. Se comparados os dados recolhidos com aqueles evidenciados no Quadro 2 do mesmo Anexo pode salientar-se uma redução acentuada da percentagem de respostas positivas (esta era de 80,4%), uma descida da percentagem de respostas negativas (passou de 15,2% para 10,9%) e o surgimento de um número considerável de respostas na categoria “sem opinião”.

Se analisadas as respostas positivas tendo em conta as **habilitações académicas** dos inquiridos, os dados do Gráfico 13 do Anexo 7 revelam que deram este tipo de resposta 77,8% dos sujeitos com o 1º ciclo do EB, 50% daqueles com o 2º ciclo do EB, 75% dos que possuem o 3º ciclo do EB, 69,2% dos sujeitos na posse do Ensino Secundário, 100% dos que têm o Ensino Médio/ Bacharelato e 75% dos detentores de uma Licenciatura.

No que diz respeito à **categoria profissional** dos indivíduos, o Gráfico 14 de Anexo 7 mostra que responderam “sim” 100% dos sujeitos da Organização e Gestão, 84,2% dos que fazem parte da categoria Operacional, 75% dos Administrativos e 52,9% dos sujeitos da categoria Outro. Não são registadas respostas positivas para a categoria Comercial.

O Quadro 8 do Anexo 7 apresenta os resultados obtidos para a pergunta relativa ao fornecimento por parte da organização dos equipamentos de protecção individual necessários ao desempenho das suas funções. Assim, 76,1% dos inquiridos consideram que sim, 10,9% dizem que não, 10,9% respondem não ter opinião e 2,2% dizem desconhecer esta situação.

Se forem tidas em conta as **habilitações académicas** dos sujeitos que deram uma resposta indicadora do fornecimento dos equipamentos por parte da organização (“sim”), o Gráfico 15 do Anexo 7 mostra que optaram por esta categoria de resposta 100% dos indivíduos possuidores do 1º ciclo do EB, 70% dos que têm o 2º ciclo do EB, 50% daqueles com o 3º ciclo do EB, 69,2% dos sujeitos possuidores do Ensino Secundário, 50% dos que têm o Ensino Médio/ Bacharelato e 87,5% dos licenciados.

Relativamente ao mesmo tipo de respostas consideradas no parágrafo anterior, mas tendo agora em conta a **categoria profissional** dos sujeitos, o Gráfico 16 do Anexo 7 mostra que responderam “sim” 100% dos indivíduos da categoria Organização e Gestão, 89,5% daqueles da categoria Operacional, 75% dos que pertencem à categoria Administrativo e 64,7% dos sujeitos da categoria Outro. À semelhança do que já vem acontecendo com algumas das questões anteriores, não existem respostas positivas na categoria Comerciais.

Quando os trabalhadores são questionados acerca de se a organização dispõe de condições para lhes prestar os primeiros socorros no caso de ocorrência de um acidente no seu local de trabalho, 97,8% respondem afirmativamente sendo que apenas 2,2% diz não ter conhecimento sobre esta situação (ver Quadro 9 do Anexo 7).

Relativamente à disponibilidade de meios por parte da organização para a obtenção de tratamento e acompanhamento médicos, os dados apurados no Quadro 10 do Anexo 7 mostram que 93,5% dos trabalhadores consideram que sim, sendo que apenas 2,2% responderam negativamente e 4,3% optaram pela categoria “não sei”.

No que diz respeito à garantia por parte da organização de que as trabalhadoras grávidas ou que foram mães recentemente desempenhem as suas tarefas em adequadas condições de saúde e segurança, os dados apresentados no Quadro 11 do Anexo 7 mostram que 82,6% dos inquiridos dizem que “sim”, 10,9% referem que não sabem, 4,3% mostram-se “sem opinião” e apenas 2,2% indicam que “não”.

O Quadro 12 do Anexo 7 apresenta os dados correspondentes à questão relativa à disponibilização pela organização de instalações sanitárias de fácil acesso sendo que os resultados revelam que 97,8% dos indivíduos consideram que “sim”, registando-se apenas 2,2% das respostas na categoria “não”.

No que diz respeito à limpeza das instalações colocadas à disposição dos trabalhadores, de acordo com os resultados apresentados no Quadro 13 do Anexo 7, verifica-se que 100% dos trabalhadores responde afirmativamente considerando que estas se encontram limpas.

Relativamente à disponibilidade de água potável, os resultados do Quadro 14 do Anexo 7 revelam que 100% dos inquiridos responde “sim”.



O Quadro 15 do Anexo 7 mostra os dados respeitantes à questão colocada aos trabalhadores acerca da possibilidade de se ausentarem do seu local de trabalho em caso de perigo grave ou eminente sem que para tal necessitem da autorização dos seus superiores. Assim, 76,1% consideram que se podem ausentar, 10,9% respondem que “não”, 10,9% indicam não saber e 2,2% não manifestam a sua opinião.

O Gráfico 17 de Anexo 7 diz respeito aos dados obtidos nesta questão de acordo com as **habilitações académicas** dos respondentes. Assim, tendo em conta apenas as respostas indicadoras que os trabalhadores se poderão ausentar sem necessidade de autorização (“sim”) verifica-se que responderam nesta categoria 100% dos indivíduos com o 1º ciclo do EB, 60% daqueles com o 2º ciclo do EB, 100% dos que têm o 3º ciclo do EB, 61,5% dos que possuem o Ensino Secundário, 100% dos que são detentores do Ensino Médio/ Bacharelato e 75% dos licenciados.

No que respeita à **categoria profissional** dos sujeitos, os dados constantes do Gráfico 18 do Anexo 7 indicam que deram respostas positivas 75% dos indivíduos pertencentes à Organização e Gestão, 84,2% daqueles que fazem parte da categoria Operacional, 100% dos Administrativos, 100% dos Comerciais e 58,8% dos sujeitos pertencentes à categoria Outro.

#### **4 - Liberdade de Associação e Direito à Negociação Colectiva**

No que diz respeito ao direito de se associarem a um sindicato ou de organizarem um sindicato de trabalhadores, os dados recolhidos e apresentados no Quadro 1 do Anexo 8 revelam que 58,7% dos inquiridos pensam que “sim”, sendo que apenas 15,2% respondem de uma forma negativa à questão. As restantes respostas encontram-se distribuídas pelas categorias “não sei” (8,7%) e “sem opinião” (17,4%).

Se os dados forem analisados tendo em conta as **habilitações académicas** dos respondentes e apenas as respostas que reflectem o direito de associação a um sindicato, o Gráfico 1 do Anexo 8 mostra que responderam “sim” 77,8% dos sujeitos com o 1º ciclo do EB, 40% dos que têm o 2º ciclo do EB, 75% daqueles com o 3º ciclo do EB, 53,8% dos que possuem o Ensino Secundário, 50% daqueles com o Ensino Médio/ Bacharelato e 62,5% dos licenciados.

Relativamente à **categoria profissional** dos trabalhadores, verifica-se através do Gráfico 2 do Anexo 8 que deram uma resposta positiva 25% dos indivíduos pertencentes à Organização e

Gestão, 63,2% dos Operacionais, 75% dos Administrativos, 50% dos Comerciais e 58,8% dos indivíduos que fazem parte da categoria Outro.

Relativamente à informação por parte da organização acerca da liberdade de os trabalhadores se associarem a um sindicato, os dados do Quadro 2 do Anexo 8 revelam que apenas 13% respondem afirmativamente, pelo que as restantes respostas se encontram maioritariamente na categoria “não” que apresenta uma percentagem de 71,7%, seguida da categoria “sem opinião” com um resultado de 15,2%.

Se forem analisadas as respostas afirmativas a esta questão tendo em conta as **habilitações académicas** dos trabalhadores, os dados do Gráfico 3 do Anexo 8 mostram que optaram por esta categoria de resposta 11,1% dos sujeitos com o 1º ciclo do EB, 50% dos indivíduos com o 3º ciclo do EB, 7,7% daqueles na posse do Ensino Secundário e 25% dos licenciados. Não foram verificadas resposta positivas para as categorias 2º ciclo do EB e Ensino Médio/Bacharelato.

Relativamente à análise do mesmo tipo de respostas, mas em função da **categoria profissional** dos sujeitos, verifica-se através do Gráfico 4 do Anexo 8 que optaram por dar respostas afirmativas 15,8% dos Operacionais e 17,6% dos sujeitos da categoria Outro. Não existem respostas afirmativas nas categorias Organização e Gestão, Administrativo e Comercial.

No que diz respeito à concessão pela organização do direito de os trabalhadores negociarem as suas propostas colectivas, a análise dos resultados do Quadro 3 do Anexo 8 permite verificar que as respostas se encontram distribuídas pelas várias categorias de resposta. Assim, 47,8% dos trabalhadores consideram que este direito lhes é concedido, 10,9% dizem que “não”, 23,9% optam pela categoria “não sei” e os restantes 17,4% dizem-se “sem opinião”.

Os dados do Gráfico 5 do Anexo 8 dizem respeito à distribuição dos resultados segundo as **habilitações académicas** dos inquiridos pelo que, se forem tidas em conta apenas as respostas indicadoras da concessão do direito em causa pela organização (“sim”), verifica-se que optaram por dar este tipo de resposta 77,8% dos trabalhadores que têm o 1º ciclo do EB, 40% dos que possuem o 2º ciclo do EB, 50% daqueles com o 3º ciclo do EB, 38,5% dos que têm o

Ensino Secundário e 50% dos trabalhadores licenciados. Não foram dadas respostas afirmativas pelos trabalhadores com o Ensino Médio/ Bacharelato.

Relativamente à mesma questão, e tendo em conta a mesma opção da resposta do parágrafo anterior mas efectuando uma análise dos dados segundo a **categoria profissional**, o Gráfico 6 do Anexo 8 mostra que responderam “sim” 50% dos sujeitos que fazem parte da Organização e Gestão, 57,9% dos Operacionais, 25% dos Administrativos, 100% dos Comerciais e 35,3% dos trabalhadores que integram a categoria Outro.

Os dados apresentados no Quadro 4 do Anexo 8 dizem respeito aos resultados obtidos relativamente à existência de um tratamento diferenciado por parte da organização dos trabalhadores que se encontram associados a um sindicato sendo que 26,1% dos respondentes indicam que “sim”, 41,3% dizem que “não”, 17,4% afirmam não saber e 15,2% optam por não manifestar a sua opinião.

Se forem analisadas as respostas indicadoras da não existência de um tratamento diferenciado de acordo com as **habilitações académicas**, os dados do Gráfico 7 do Anexo 8 mostram que deram uma resposta negativa 66,7% dos sujeitos com o 1º ciclo do EB, 50% dos que possuem o 2º ciclo do EB, 25% daqueles com o 3º ciclo do EB, 23,1% dos que têm o Ensino Secundário, 50% dos que se encontram na posse do Ensino Médio/ Bacharelato e 37,5% dos licenciados.

Relativamente à análise do mesmo tipo de resposta do parágrafo anterior, mas tendo em conta a **categoria profissional** dos sujeitos, os dados presentes no Gráfico 8 do Anexo 8 revelam que deram respostas negativas 25% dos sujeitos pertencentes à Organização e à Gestão, 52,6% dos Operacionais, 50% dos Administrativos, 100% dos Comerciais e 23,5% dos indivíduos que se integram na categoria Outro.

O Quadro 5 do Anexo 8 apresenta os resultados obtidos perante o questionamento dos trabalhadores em relação à permissão pela organização da eleição de um representante dos trabalhadores para situações de negociação colectiva. Assim, 32,6% respondem afirmativamente, 17,4% dizem não existir permissão, 34,8% optam pela categoria “não sei” e 15,2% mostram-se “sem opinião”.

No que respeita aos indivíduos que deram uma resposta indicadora de permissão pela organização, e tendo em conta as **habilitações Académicas** dos mesmos, verifica-se através do Gráfico 9 do Anexo 8 que responderam “sim” 33,3% dos trabalhadores com o 1º ciclo do EB, 40% daqueles que possuem o 2º ciclo do EB, 25% dos que têm o 3º ciclo de EB, 15,4% daqueles na posse do Ensino Secundário, 50% dos que têm o Ensino Médio/ Bacharelato e 50% dos que são licenciados.

Tendo em conta a análise do tipo de respostas do parágrafo anterior, mas de acordo com a **categoria profissional** dos sujeitos, os dados do Gráfico 10 do Anexo 8 mostram que optaram pela categoria “sim” 50% dos sujeitos que fazem parte da Organização e Gestão, 36,8% dos Operacionais, 25% dos Administrativos, 100% dos Comerciais e 17,6% dos trabalhadores pertencentes à categoria Outro.

No que diz respeito à existência de um tratamento diferenciado por parte da organização relativamente àquelas pessoas que se destacam como representantes dos trabalhadores ou que se empenham na organização dos mesmos devido à sua pertença a um sindicato, os resultados apresentados no Quadro 6 do Anexo 8 revelam que 15,2% referem que “sim”, 47,8% respondem negativamente, 19,6% optam pela categoria “não sei” e 17,4% dizem-se “sem opinião”.

A análise das respostas indicadoras da não existência de um tratamento diferenciado, de acordo com as **habilitações académicas** dos sujeitos e tendo em conta os dados presentes no Gráfico 11 do Anexo 8, revelam que seleccionaram a opção “não” 77,8% dos indivíduos com o 1º ciclo do EB, 30% daqueles com o 2º ciclo do EB, 25% dos que têm o 3º ciclo do EB, 38,5% dos que possuem o Ensino Secundário, 50% daqueles com o Ensino Médio/ Bacharelato e 62,5% dos trabalhadores que possuem uma Licenciatura.

No que respeita à mesma categoria de respostas, mas contemplando a **categoria profissional** dos inquiridos, os dados do Gráfico 12 do Anexo 8 são indicativos de que responderam “não” 50% dos sujeitos pertencentes à Organização e à Gestão, 57,9% dos Operacionais, 50% dos Administrativos, 100% dos Comerciais e 29,4% daqueles pertencem à categoria Outro.

Quando questionados acerca da permissão por parte da organização para que os trabalhadores sindicalizados recebam no local de trabalho um representante do seu sindicato, os dados apresentados no Quadro 7 do Anexo 8 revelam que apenas 10,9% respondem que “sim”. Os

restantes resultados encontram-se distribuídos pela categoria “não” (28,3%), “não sei” (47,8%) e “sem opinião” (13%).

Relativamente a esta questão, ao serem analisadas as respostas que indicam a permissão para a recepção de um representante do sindicato no local de trabalho, e tendo em conta as **habilitações académicas** dos sujeitos e os dados do Gráfico 13 do Anexo 8, verifica-se que responderam “sim” 22,2% dos sujeitos que possuem o 1º ciclo do EB, 25% daqueles que têm o 3º ciclo do EB, 7,7% dos que têm o Ensino Secundário e 12,5% daqueles na posse de uma Licenciatura. Não se registam respostas positivas nas categorias 2º ciclo do EB e Ensino Médio/ Bacharelato.

No que diz respeito à mesma categoria de respostas, mas tendo em conta a **categoria profissional** dos respondentes, os dados do Gráfico 14 do Anexo 8 mostram que deram uma resposta afirmativa 15,8% dos indivíduos que fazem parte da categoria Operacional e 11,8% dos que fazem parte da categoria Outro. Não foi registado este tipo de respostas para as categorias Organização e Gestão, Administrativo e Comercial.

## 5- Discriminação

Relativamente à questão sobre o facto de o inquirido se sentir ou já se ter sentido anteriormente vítima de discriminação dentro da organização, os dados apurados e apresentados no Quadro 1 do Anexo 9 evidenciam que 91,3% dos sujeitos respondem negativamente. As restantes respostas encontram-se distribuídas pelas outras categorias de resposta.

No que diz respeito ao questionamento acerca da vivência da situação de discriminação por parte de um colega de trabalho, os resultados do Quadro 2 do Anexo 9 mostram que 73,9% dos inquiridos respondem que “não”, sendo, no entanto, que a percentagem de respostas positivas é de 15,2%.

Quando analisados os resultados indicadores de que a situação não se verifica, tendo em conta as **habilitações académicas** dos sujeitos, os dados do Gráfico 1 do Anexo 9 revelam que optaram por responder negativamente 88,9% dos trabalhadores com o 1º ciclo do EB, 50% dos que possuem o 2º ciclo do EB, 75% daqueles que têm o 3º ciclo do EB, 76,9% dos trabalhadores com o Ensino Secundário, 100% dos que possuem o Ensino Médio/ Bacharelato e 75% dos licenciados.

A análise dos resultados tendo em conta a **categoria profissional** dos respondentes (Gráfico 2 do Anexo 9) mostra que deram uma resposta negativa 50% dos trabalhadores que fazem parte da Organização e Gestão, 78,9% dos Operacionais, 75% dos Administrativos, 100% dos Comerciais e 70,6% dos que pertencem à categoria Outro.

Perante o questionamento dos trabalhadores sobre se renunciam a alguns dos seus direitos enquanto trabalhadores com receio de poderem vir a ser discriminados pela organização, e tendo como referência os resultados apresentados no Quadro 3 do Anexo 9, 78,3% respondem negativamente e apenas 8,7% concordam que renunciam. As restantes respostas surgem na categoria “sem opinião” (13%).

Relativamente às **habilitações académicas** dos indivíduos, os dados do Gráfico 3 do Anexo 9 revelam que responderam “não” 77,8% dos sujeitos que possuem o 1º ciclo do EB, 70% daqueles com o 2º ciclo do EB, 100% dos indivíduos com o 3º ciclo do EB, 61,5% daqueles que se encontram na posse do Ensino Secundário, 100% dos que têm o Ensino Médio/Bacharelato e 100% dos licenciados.

Se forem tidas em conta as **categorias profissionais** dos sujeitos, verifica-se por meio do Gráfico 4 do Anexo 9 que deram uma resposta negativa 75% dos trabalhadores que fazem parte da Organização e Gestão, 84,2% dos que são Operacionais, 75% dos Administrativos, 100% daqueles que pertencem à categoria Comercial e 70,6% dos que fazem parte da categoria Outro.

Os resultados apresentados no Quadro 4 do Anexo 9 são referentes à questão acerca do conhecimento de algum colega que tenha renunciado a algum dos seus direitos enquanto trabalhador de forma a não ser discriminado pela organização. Assim, os dados obtidos são muito semelhantes àqueles apresentados para a questão anterior, pelo que 78,3% respondem não conhecer e 10,9% dizem ter este conhecimento. As restantes respostas surgem distribuídas pelas categorias “não sei” (4,3%) e “sem opinião” (6,5%).

Se forem analisados os resultados dos indivíduos tendo em conta as suas **habilitações académicas**, os dados do Gráfico 5 do Anexo 9 revelam que responderam negativamente 88,9% dos sujeitos com o 1º ciclo do EB, 70% daqueles com o 2º ciclo do EB, 75% dos que têm o 3º ciclo do EB, 69,2% daqueles com o Ensino Secundário, 100% dos que têm o Ensino Médio/Bacharelato e 87,5% dos indivíduos na posse de uma Licenciatura.

Relativamente à mesma opção de resposta do parágrafo anterior, mas tendo em conta a **categoria profissional** dos inquiridos, os resultados do Gráfico 6 do Anexo 9 revelam que optaram pela resposta “não” 50% dos indivíduos pertencentes à Organização e à Gestão, 84,2% dos Operacionais, 100% dos Administrativos, 100% dos Comerciais e 70,6% dos indivíduos que fazem parte da categoria Outro.

No que diz respeito à ocorrência de situações em que o trabalhador foi alvo de ameaças dentro da organização tendo existido o consentimento do seu superior hierárquico, os resultados do Quadro 5 do Anexo 9 mostram que 87% dos inquiridos respondem não ter vivenciado situações deste género, sendo que apenas 6,5% respondem afirmativamente à questão.

Face à gravidade deste tipo de procedimentos procedeu-se à análise das **habilitações académicas** dos trabalhadores que responderam negativamente. O Gráfico 7 do Anexo 9 mostra que optaram por uma resposta negativa 88,9% dos sujeitos com o 1º ciclo do EB, 80% dos que possuem o 2º ciclo do EB, 75% daqueles que têm o 3º ciclo do EB, 92,3% dos que se encontram na posse do Ensino Secundário, 100% dos sujeitos com o Ensino Médio/Bacharelato e 87,5% dos licenciados.

No que concerne à **categoria profissional** dos sujeitos que não vivenciaram uma situação de ameaça, os resultados do Gráfico 8 do Anexo 9 mostram que responderam “não” 75% dos trabalhadores que fazem parte da Organização e Gestão, 89,5% dos Operacionais, 100% dos Administrativos, 100% dos Comerciais e 82,4% dos que pertencem à categoria Outro.

Os dados constantes do Quadro 6 do Anexo 9 apresentam os resultados obtidos para a questão referente à experiência por parte do inquirido de pelo menos um episódio em que se sentiu alvo de abuso ou de exploração, situação que foi consentida pelo seu superior hierárquico. Deste modo, 84,8% respondem não ter vivenciado este tipo de situações no período considerado, sendo que apenas 8,7% referem alguma vez ter experimentado uma situação deste género.

Se forem analisados os dados correspondentes às respostas que indicam a não ocorrência deste tipo de situações, tendo em conta as **habilitações académicas** dos sujeitos, verifica-se, através dos dados do Gráfico 9 do Anexo 9, que responderam negativamente 88,9% dos trabalhadores com o 1º ciclo do EB, 80% daqueles com o 2º ciclo do EB, 75% dos que

possuem o 3º ciclo do EB, 92,3% daqueles que têm o Ensino Secundário, 100% dos que têm o Ensino Médio/ Bacharelato e 75% dos licenciados.

No tocante à **categoria profissional** dos sujeitos, a análise do Gráfico 10 do Anexo 9 permite concluir que responderam “não” 50% dos indivíduos que integram a categoria Organização e Gestão, 94,7% dos que pertencem aos Operacionais, 75% dos Administrativos, 100% dos Comerciais e 82,4% daqueles pertencentes à categoria Outro.

Relativamente ao conhecimento da ocorrência da situação identificada na questão anterior mas com os colegas de trabalho, os dados do Quadro 7 do Anexo 9 indicam que 82,6% dos inquiridos respondem não ter conhecimento, sendo que apenas 6,5% dizem conhecer alguma situação. Salienta-se ainda que 8,7% optam pela categoria “não sei”.

A análise das respostas negativas de acordo com as **habilitações académicas** dos sujeitos, e tendo presentes os dados do Gráfico 11 do Anexo 9, permite verificar que responderam “não” a totalidade dos indivíduos com o 1º ciclo do EB (100%), 80% dos que possuem o 2º ciclo do EB, 50% daqueles com o 3º ciclo do EB, 84,6% dos que têm o Ensino Secundário, 100% dos que se encontram na posse do Ensino Médio/ Bacharelato e 75% dos licenciados.

No que concerne à análise da mesma categoria de respostas do parágrafo anterior, mas tendo em conta as **categorias profissionais** dos respondentes, o Gráfico 12 do Anexo 9 mostra que deram uma resposta negativa 25% dos trabalhadores que fazem parte da Organização e Gestão, 89,5% dos Operacionais, 75% dos Administrativos, a totalidade dos Comerciais (100%) e 88,2% dos sujeitos da categoria Outro.

Os dados apresentados no Quadro 8 do Anexo 9 dizem respeito aos resultados à questão relativa à existência de situações em que superiores hierárquicos se sirvam do seu estatuto para coagirem os trabalhadores a realizarem comportamentos de natureza sexual. Os resultados evidenciam que 97,8% dos trabalhadores respondem negativamente, sendo que foi registada apenas uma resposta (2,2%) na categoria “sem opinião”.

A questão seguinte, decorrente de uma resposta afirmativa na anterior, e pretendendo averiguar a existência do consentimento por parte da direcção da organização para a situação identificada, obteve, de acordo com o Quadro 9 do Anexo 9, um total de 7 respostas. Das



respostas registadas 85,7% são indicadoras do não consentimento e apenas 14,3% são referentes a uma situação de “sem opinião”.

Ainda na sequência da situação apresentada nas duas questões anteriores, e quando questionados acerca da vivência pessoal deste tipo de situações, os dados do Quadro 10 do Anexo 9 mostram que 97,8% dos inquiridos respondem não ter vivenciado a situação identificada, registando-se mais uma vez uma resposta na categoria “sem opinião” (2,2%).

Os resultados apresentados no Quadro 11 do Anexo 9 são referentes à questão relativa ao conhecimento de alguma situação em que uma trabalhadora tenha sido submetida a um teste de gravidez ou de virgindade por parte da organização. Assim, 97,8% dos inquiridos responde negativamente, sendo que apenas 2,2% (1 resposta) optam pela categoria “sem opinião”.

## **6 - Práticas Disciplinares**

Tendo por base os resultados apresentados no Quadro 1 do Anexo 10 que dizem respeito à questão colocada aos trabalhadores relativamente ao facto de serem tratados com dignidade e respeito pela organização, foram obtidas 100% de respostas na categoria “sim”.

No que diz respeito à mesma situação, mas sendo esta colocada relativamente ao facto de os outros trabalhadores serem tratados com dignidade e respeito, os resultados do Quadro 2 do Anexo 10 revelam que 89,1% respondem afirmativamente sendo que os restantes optam por uma resposta na categoria “não sei”.

O Quadro 3 do Anexo 10 revela os resultados à questão apresentada aos trabalhadores acerca de já terem sido vítimas de punição corporal dentro da organização sendo que estes mostram que 100% das respostas são negativas.

Relativamente à experiência pessoal de punição mental dentro da organização, a análise dos resultados do Quadro 4 do Anexo 10 permite verificar que 93,5% dos trabalhadores respondem negativamente, sendo que apenas 4,3% dão uma resposta positiva e 2,2% seleccionam a opção “não sei”.

Relativamente às **habilitações académicas** dos respondentes, e olhando apenas para as respostas indicadoras da não existência destas práticas, o Gráfico 1 do Anexo 10 mostra que responderam “não” a totalidade dos sujeitos (100%) que possuem as seguintes habilitações: 1º

ciclo do EB, 3º ciclo do EB, Ensino Secundário e Ensino Médio/ Bacharelato. Dos sujeitos que possuem o 2º ciclo do EB, 90% deram uma resposta negativa e daqueles com uma Licenciatura 75% responderam negativamente.

A análise das **categorias profissionais** dos sujeitos, através dos resultados presentes no Gráfico 2 do Anexo 10, permite que se conclua que responderam “não” 50% dos trabalhadores que pertencem à Organização e Gestão, 94,7% dos Operacionais, 100% dos Administrativo, 100% dos Comerciais e 100% dos que fazem parte da categoria Outro.

O Quadro 5 do Anexo 10 contém os resultados obtidos a partir das respostas à questão sobre a experiência pessoal do trabalhador relativamente ao uso de coerção física e/ ou abuso verbal dentro da organização. Assim, os resultados indicam que 91,3% dos inquiridos respondem não ter vivenciado este tipo de situação, sendo que apenas 6,5% dão uma resposta positiva e 2,2% mostram-se “sem opinião”.

Relativamente à distribuição das respostas de acordo com as **habilitações académicas** dos sujeitos, observa-se no Gráfico 3 do Anexo 10 que optaram por uma resposta negativa 100% dos sujeitos com o 1º ciclo do EB, 90% dos que têm o 2º ciclo do EB, 100% dos que possuem o 3º ciclo do EB, 84,6% daqueles na posse do Ensino Secundário, 100% dos que têm o Ensino Médio/ Bacharelato e 87,5% dos trabalhadores licenciados.

Analizando a distribuição das respostas segundo a **categoria profissional** dos sujeitos, e recorrendo aos dados do Gráfico 4 do Anexo 10, verifica-se que deram uma resposta negativa 75% dos indivíduos da Organização e Gestão, 89,5% dos Operacionais, 75% dos Administrativos, 100% dos Comerciais e 100% dos que fazem parte da categoria Outro.

Relativamente à questão sobre o recurso às práticas identificadas na questão anterior, mas agora em relação aos restantes colegas de trabalho, os resultados identificados no Quadro 6 do Anexo 10 revelam que 80,4% dos sujeitos respondem negativamente, 15,2% manifestam o seu desconhecimento acerca desta situação e 4,3% revelam-se “sem opinião”.

A questão em avaliação encontrava-se direccionada apenas para os inquiridos que tivessem respondido afirmativamente à questão anterior e destinava-se a avaliar o consentimento da direcção em relação ao uso das práticas identificadas. Assim, não obstante não terem sido registadas respostas positivas na questão anterior, o Quadro 7 do Anexo 10 mostra que

responderam a esta questão 3 pessoas sendo que 33,3% seleccionam a categoria “não sei” e 66,7% mostram-se “sem opinião”.

## 7 - Horário de Trabalho

No que diz respeito à situação na qual cada trabalhador era inquirido relativamente ao cumprimento da legislação por parte da organização sobre o seu horário de trabalho, os dados do Quadro 1 do Anexo 11 mostram que 84,8% respondem afirmativamente, 10,9% dão uma resposta negativa e 4,3% manifestam-se “sem opinião”.

Se forem analisadas as respostas indicadoras do cumprimento da legislação segundo as **habilitações académicas** dos inquiridos, verifica-se por meio da análise dos resultados expressos no Gráfico 1 do Anexo 11 que deram uma resposta afirmativa 88,9% dos trabalhadores que possuem o 1º ciclo do EB, 70% dos que têm o 2º ciclo do EB, 100% daqueles com o 3º ciclo do EB, 84,6% dos que se encontram na posse do Ensino Secundário, 100% daqueles com o Médio/ Bacharelato e 87,5% dos licenciados.

Relativamente à mesma questão, mas olhando para a **categoria profissional** dos respondentes, o Gráfico 2 do Anexo 11 mostra que deram uma resposta afirmativa todos os sujeitos da categoria Organização e Gestão (100%), 94,7% dos Operacionais, a totalidade dos Administrativos (100%), a totalidade dos Comerciais (100%) e 64,7% dos sujeitos que pertencem à categoria Outro.

Relativamente à questão sobre o facto de a semana de trabalho normal ter um número de horas de trabalho superior ao número de horas de trabalho permitido por lei para a categoria profissional, o Quadro 2 do Anexo 11 revela que 89,1% dos inquiridos responde negativamente, sendo que apenas 6,5% consideram que “sim”, 2,2% manifestam desconhecer a situação e 2,2% respondem na categoria “sem opinião”.

Se for analisada a distribuição das respostas indicadoras de que a semana não excede o número de horas previstas na lei para a categoria profissional, de acordo com as **habilitações académicas** dos inquiridos, os dados do Gráfico 3 do Anexo 11 mostram que deram uma resposta negativa 88,9% dos trabalhadores com o 1º ciclo do EB, 90% daqueles com o 2º ciclo do EB, 75% dos que têm o 3º ciclo do EB, 84,6% dos que se encontram na posse do Ensino Secundário, 100% daqueles com o Ensino Médio/ Bacharelato e 100% dos que têm uma Licenciatura.

No que diz respeito à mesma questão, mas considerando as **categorias profissionais** dos respondentes, os resultados do Gráfico 4 do Anexo 11 mostram que optaram por responder negativamente 100% dos sujeitos da Organização e Gestão, 94,7% dos Operacionais, 100% dos Administrativos, 100% dos Comerciais e 76,5% dos que se integram na categoria Outro.

O Quadro 3 do Anexo 11 diz respeito aos dados recolhidos a partir das respostas dadas à questão que aborda os trabalhadores acerca do benefício de pelo menos um dia de folga após seis dias consecutivos de trabalho. Assim, os dados mostram que 95,7% dão uma resposta afirmativa, 2,2% respondem que “não” e os restantes 2,2% optam pela categoria “sem opinião”.

No que diz respeito ao desenvolvimento de trabalho em horas extra, os dados apresentados no Quadro 4 do Anexo 11 revelam que 46,7% dos inquiridos responderam afirmativamente, 46,7% afirmaram que “não” e os restantes 6,7% optaram por considerar-se “sem opinião”.

Relativamente à análise dos resultados que manifestam o desenvolvimento de horas extra por parte dos trabalhadores e tendo em conta as **habilitações académicas** dos sujeitos constata-se através do Gráfico 5 do Anexo 11 que respondem “sim” 44,4% dos trabalhadores com o 1º ciclo do EB, 30% daqueles com o 2º ciclo do EB, 75% dos que têm o 3º ciclo do EB, 53,8% daqueles com o Ensino Secundário, 50% dos que possuem o Ensino Médio/ Bacharelato e 42,9% dos possuidores de uma Licenciatura.

A análise da mesma questão de acordo com a **categoria profissional** dos sujeitos, e tendo em conta os dados do Gráfico 6 do Anexo 11, revela que seleccionaram a opção “sim” 50% dos sujeitos pertencentes à Organização e Gestão, 44,4% dos Operacionais, 75% dos Administrativos e 47,1% daqueles que se integram na categoria Outro. Não são registadas respostas positivas na categoria Comercial.

Esta questão era dirigida apenas aos respondentes que manifestaram uma resposta positiva à questão anterior e pretendia inquirir os trabalhadores acerca de se o trabalho realizado em horas extra apresentava um carácter voluntário. Assim, os dados apresentados no Quadro 5 do Anexo 11 mostram que 54,3% dos sujeitos não responderam, sendo que dos 21 respondentes (45,7%), 76,2% afirmam desenvolver o trabalho extra voluntariamente e apenas 23,8% respondem que o realizam contra a sua vontade.

Relativamente às **habilitações académicas** dos sujeitos que afirmaram desempenhar voluntariamente o trabalho em horas extra, os resultados do Gráfico 7 do Anexo 11 revelam que seleccionaram a opção “sim” 100% dos trabalhadores com o 1º ciclo do EB, 66,7% daqueles com o 2º ciclo do EB, 100% dos que possuem o 3º ciclo do EB, 57,1% daqueles na posse do Ensino Secundário, 100% dos que têm o Ensino Médio/ Bacharelato e 66,7% dos licenciados.

No que concerne à **categoria profissional** dos respondentes, o Gráfico 8 do Anexo 11 mostra que optaram por dar uma resposta afirmativa 50% dos sujeitos que fazem parte da Organização e Gestão, 100% dos Operacionais, 33,3% dos Administrativos e 75% dos que integram a categoria Outro.

Ainda relativamente ao trabalho extra, esta questão tinha como objectivo avaliar se os indivíduos que realizam trabalho extra o fazem para além das 12 horas semanais. Os dados do Quadro 6 do Anexo 11 revelam que, à semelhança da questão anterior, responderam 45,7% dos inquiridos sendo que, destes, 95,2% afirmam que o trabalho extra não excede as 12 horas por semana e apenas 4,8% respondem afirmativamente.

Na sequência das questões relativas ao desenvolvimento de trabalho extra, o Quadro 7 do Anexo 11 apresenta os resultados apurados para a questão que inquiria os sujeitos acerca da solicitação com regularidade do desenvolvimento de trabalho extra por parte da organização. Mais uma vez, não respondem a esta questão 54,3% dos sujeitos, sendo que as respostas dadas indicam que 81% dos indivíduos dizem que esta situação não é regular e apenas 19% afirmam desempenhar este trabalho com regularidade.

Relativamente à análise das respostas que indicam que o trabalho extra não é solicitado com regularidade e tendo por base as **habilitações académicas** dos trabalhadores, verifica-se pelo Gráfico 9 do Anexo 11 que responderam “não” 100% dos trabalhadores com o 1º ciclo do EB, 66,7% daqueles com o 2º ciclo do EB, 66,7% dos que têm o 3º ciclo do EB, 85,7% dos que possuem o Ensino Secundário, 100% daqueles com o Ensino Médio/ Bacharelato e 66,7% dos que têm uma Licenciatura.

Se for analisada a mesma questão do parágrafo anterior, mas tendo agora em consideração a **categoria profissional** dos trabalhadores, o Gráfico 10 do Anexo 11 indica que deram uma

resposta negativa 50% dos indivíduos que fazem parte da Organização e Gestão, 87,5% dos Operacionais, 66,7% dos Administrativos e 87,5% dos que pertencem à categoria Outro.

## 8 - Remuneração

No que diz respeito ao pagamento de um salário aos trabalhadores por parte da organização, os dados que constam do Quadro 1 do Anexo 12 revelam que 100% dos trabalhadores respondem afirmativamente.

Quando são questionados acerca de se o valor do salário e restantes benefícios se encontram de acordo com as tabelas definidas para o sector de actividade, tendo por base os resultados apresentados no Quadro 2 do Anexo 12, verifica-se que a variabilidade das respostas é maior dado que 76,1% consideram que “sim”, 6,5% dizem que “não”, 10,9% afirmam não saber e os restantes 6,5% consideram-se “sem opinião”.

A análise da distribuição das respostas indicadoras de correspondência entre os valores em questão e as tabelas definidas para o sector (Gráfico 1 do Anexo 12), e tendo em conta as **habilitações académicas** dos sujeitos, permite verificar que deram uma resposta positiva 100% dos trabalhadores com o 1º ciclo do EB, 70% dos que têm o 2º ciclo do EB, 100% dos que possuem o 3º ciclo do EB, 61,5% daqueles com o Ensino Secundário, 100% dos que têm o Ensino Médio/ Bacharelato e 62,5% dos licenciados.

Se forem tidas em conta as **categorias profissionais** dos respondentes, os dados do Gráfico 2 do Anexo 12 revelam que responderam “sim” 50% dos sujeitos que fazem parte da Organização e Gestão, 84,2% dos que são Operacionais, 75% dos Administrativos, 100% dos Comerciais e 70,6% dos que fazem parte da categoria Outro.

A questão seguinte solicitava aos trabalhadores que se pronunciassem acerca de se em alguma situação tinham sido alvo de desconto salarial por razões de ordem disciplinar. Os resultados do Quadro 3 do Anexo 12 revelam que 100% dos inquiridos respondem negativamente.

No que diz respeito ao fornecimento por parte da organização de um documento escrito, claro e detalhado, por cada período de pagamento do qual faz parte a informação acerca do salário e restantes benefícios a que o trabalhador tem direito, a informação apresentada no Quadro 4 do Anexo 12 mostra que 100% das respostas têm um carácter afirmativo.

O Quadro 5 do Anexo 12 mostra a informação relativa à questão sobre o pagamento das horas extra de acordo com as tabelas definidas para o sector de actividade e encontrava-se direccionada apenas para os trabalhadores que anteriormente tinham referido realizar trabalho em horas extra (21 indivíduos). Os dados mostram que responderam a esta questão 35 sujeitos não tendo respondido 23,9% dos inquiridos. Das respostas dadas, 31,4% situam-se na categoria “sim”, 42,9% dos sujeitos consideram que as horas extra não são pagas de acordo com o definido legalmente, 11,4% dizem desconhecer esta situação e os restantes 14,3% manifestam-se “sem opinião”.

No que diz respeito à distribuição das respostas pelas **habilitações académicas** dos sujeitos, o Gráfico 3 do Anexo 12 mostra que optaram pela categoria de resposta “sim” 40% dos sujeitos com o 1º ciclo do EB, 42,9% dos que têm o 2º ciclo do EB, 50% dos que possuem o 3º ciclo do EB, 27,3% daqueles com o Ensino Secundário e 50% daqueles na posse do Ensino Médio/Bacharelato. Não se registaram respostas afirmativas ao nível dos colaboradores licenciados.

No tocante à mesma questão, mas tendo por base as **categorias profissionais** dos sujeitos, os dados do Gráfico 4 do Anexo 12 revelam que deram uma resposta afirmativa 50% dos Operacionais, 25% dos Administrativos e 26,7% dos trabalhadores que fazem parte da categoria Outro. As categorias Organização e Gestão e Comercial não registam respostas afirmativas.

No que diz respeito ao frequente recurso por parte da organização a contratos de mão de obra temporária, o Quadro 6 do Anexo 12 mostra que 23,9% dos sujeitos responde afirmativamente, 45,7% consideram que “não”, encontrando-se as restantes respostas distribuídas pelas categorias “não sei” (17,4%) e “sem opinião” (13%).

A análise da distribuição das respostas, recorrendo aos dados apresentados pelo Gráfico 5 do Anexo 12, revela que deram uma resposta negativa 66,7% dos sujeitos com o 1º ciclo do EB, 20% daqueles com o 2º ciclo do EB, 25% dos que têm o 3º ciclo do EB, 46,2% dos que possuem o Ensino Secundário, 50% daqueles com o Ensino Médio/ Bacharelato e 62,5% dos trabalhadores licenciados.

No que respeita à **categoria profissional** dos indivíduos, os dados do Gráfico 6 do Anexo 12 mostram que responderam negativamente 75% dos trabalhadores da Organização e Gestão,

36,8% dos Operacionais, 50% dos Administrativos, 100% dos Comerciais e 41,2% dos que fazem parte da categoria Outro.

Na sequência da questão anterior, na presente questão os trabalhadores eram auscultados relativamente ao recurso a contratos consecutivos de curto prazo por parte da organização. Os dados presentes no Quadro 7 do Anexo 12 revelam que 41,3% respondem afirmativamente, 15,2% dos trabalhadores pensam que “não”, 26,1% dizem desconhecer e 17,4% revelam-se “sem opinião”.

O Gráfico 7 do Anexo 12 apresenta a distribuição das respostas de acordo com as **habilitações académicas** dos colaboradores. Tendo apenas em conta as respostas indicadoras de que a organização não recorre frequentemente a contratos consecutivos de curto prazo (“não”) verifica-se que optaram por esta opção 22,2% dos trabalhadores com o 1º ciclo do EB, 10% daqueles com o 2º ciclo do EB, 15,4% dos que possuem o Ensino Secundário e 25% dos licenciados. Não são registadas respostas negativas para as categorias 3º ciclo do EB e Ensino Médio/ Bacharelato.

Para a mesma questão, mas olhando para as **categorias profissionais** dos respondentes, os dados do Gráfico 8 do Anexo 12 revelam que deram uma resposta negativa 26,3% dos trabalhadores Operacionais e 11,8% dos que pertencem à categoria Outro. Não são registadas respostas negativas para as categorias Organização e Gestão, Administrativo e Comercial.

A presente questão encontrava-se direccionada para os trabalhadores que tinham dado uma resposta positiva a alguma das questões anteriores e pretendia questioná-los acerca de se o recurso a tais práticas pela organização seria uma forma de esta evitar cumprir as suas obrigações para com os trabalhadores. Os dados do Quadro 8 do Anexo 12 revelam que responderam a esta questão 52,2% dos trabalhadores dos quais 37,5% consideram que “não”, 25% respondem afirmativamente, 29,2% mostram-se “sem opinião” e 8,3% afirmam não saber.

Relativamente às **habilitações académicas** dos indivíduos que responderam que tal procedimento “não” é uma forma de a Organização evitar cumprir as suas obrigações, o Gráfico 9 do Anexo 12 mostra que deram uma resposta negativa 60% dos sujeitos com o 1º ciclo do EB, 40% daqueles na posse do 2º ciclo do EB, 33,3% dos que têm o 3º ciclo do EB,



14,3% daqueles com o Ensino Secundário, 50% dos que possuem o Ensino Médio/Bacharelato e 50% dos licenciados.

No tocante à questão anterior, mas tendo presente a **categoria profissional** dos respondentes, os dados observados no Gráfico 10 do Anexo 12 revelam que responderam “não” 33,3% dos inquiridos que integram a Organização e Gestão, 33,3% dos Operacionais, 50% dos Administrativos e 40% dos que fazem parte da categoria Outro.

## 9 - Sistema de Gestão

No que diz respeito à definição de uma política para a RS na organização, os dados apresentados no Quadro 1 do Anexo 13 mostram que apenas 26,1% dos inquiridos respondem positivamente. Assim, 21,7% dos sujeitos dizem que esta política não se encontra definida, 41,3% não têm conhecimento acerca desta situação e os restantes 10,9% demonstram não ter uma opinião.

A análise das **habilitações académicas** dos colaboradores que deram uma resposta indicativa da existência de uma política de RS, tendo por base os dados constantes no Gráfico 1 do Anexo 13, mostra que responderam afirmativamente 20% dos sujeitos com o 2º ciclo do EB, 25% daqueles com o 3º ciclo do EB, 46,2% dos que possuem o Ensino Secundário e 37,5% dos licenciados. Não foram dadas respostas afirmativas nas categorias 1º ciclo do EB e Ensino Médio/ Bacharelato.

Em relação à mesma questão considerada no parágrafo anterior, e tendo por base as **categorias profissionais**, o Gráfico 2 do Anexo 13 revela que responderam “sim” 25% dos indivíduos pertencentes à Organização e à Gestão, 42,1% dos Operacionais, 25% dos Administrativos e 11,8% dos que fazem parte da categoria Outro. A categoria Comercial não regista respostas afirmativas.

A presente questão deveria ser respondida pelos sujeitos que tivessem dado uma resposta afirmativa à questão anterior e pretendia que estes se pronunciassem sobre a afixação da política para a RS num local destacado e facilmente visualizável. Os dados do Quadro 2 do Anexo 13 revelam que responderam a esta questão 41,3% dos sujeitos, sendo que as respostas dadas apresentaram a seguinte distribuição: 57,9% afirmam que “sim”, 5,3% dizem que “não”, 26,3% dizem desconhecer esta situação e 10,5% revelam-se “sem opinião”.

Se forem tidas em conta as **habilitações académicas** dos sujeitos que referem que a política se encontra afixada (“sim”), os dados do Gráfico 3 do Anexo 13 indicam que responderam nesta categoria 33,3% dos trabalhadores com o 2º ciclo do EB, 100% dos sujeitos com o 3º ciclo do EB, 66,7% dos que possuem o Ensino Secundário e 75% dos licenciados. Tal como na questão anterior não foram registadas respostas afirmativas nas categorias 1º ciclo do EB e Ensino Médio/ Bacharelato.

Quanto à **categoria profissional** dos sujeitos verifica-se, pelo recurso aos dados do Gráfico 4 do Anexo 13, que deram uma resposta positiva 50% dos que pertencem à Organização e Gestão, 100% dos Administrativos e 40% dos que fazem parte da categoria Outro.

O Quadro 3 do Anexo 13 diz respeito aos resultados obtidos à questão colocada aos trabalhadores relativamente ao conhecimento que estes têm sobre a realização de uma análise crítica periódica por parte da organização acerca da adequação, pertinência e eficácia da sua política e dos seus procedimentos. Deste modo, 47,8% respondem que a organização o faz, 6,5% dizem que “não”, 34,8% apontam que não sabem se a organização implementa ou não esta prática e 10,9% dizem-se “sem opinião”.

A análise das respostas tendo em conta as **habilitações académicas** dos respondentes e os dados do Gráfico 5 do Anexo 13, revela que deram uma resposta afirmativa 44,4% dos trabalhadores com o 1º ciclo do EB, 75% dos que têm o 3º ciclo do EB, 53,8% dos que possuem o Ensino Secundário, 50% daqueles na posse do Ensino Médio/ Bacharelato e 87,5% dos licenciados. Não são registadas respostas afirmativas para o 2º ciclo do EB.

Se analisada a mesma questão, mas olhando para a **categoria profissional** dos sujeitos, o Gráfico 6 do Anexo 13 mostra que responderam “sim” 75% dos trabalhadores da Organização e Gestão, 63,2% dos Operacionais, 100% dos Administrativos e 17,6% dos que fazem parte da categoria Outro. Não se registam respostas afirmativas na categoria Comercial.

Relativamente à realização periódica pela organização de uma análise crítica acerca da adequação, pertinência e eficácia dos seus resultados de desempenho, os resultados apresentados no Quadro 4 do Anexo 13 mostram que 63% dos inquiridos respondem afirmativamente, apenas 4,3% dizem que “não”, 17,4% referem não ter conhecimentos sobre esta situação e 15,2% seleccionam a categoria “sem opinião”.

Se analisadas as respostas indicadoras da realização deste tipo de procedimentos, mas tendo em conta as **habilitações académicas** dos inquiridos, os dados do Gráfico 7 do Anexo 13 revelam que responderam “sim” 55,6% dos sujeitos com o 1º ciclo do EB, 40% daqueles com o 2º ciclo do EB, 75% dos que possuem o 3º ciclo do EB, 69,2% dos que têm o Ensino Secundário, 50% dos que possuem o Ensino Médio/ Bacharelato e 87,5% dos licenciados.

No que respeita à **categoria profissional** dos respondentes, os dados do Gráfico 8 do Anexo 13 revelam que deram respostas positivas 75% dos sujeitos da Organização e Gestão, 73,7% dos Operacionais, 100% dos Administrativos, 50% dos Comerciais e 41,2% daqueles que fazem parte da categoria Outro.

No que diz respeito à implementação de alterações e ao desenvolvimento de acções de melhoria do sistema decorrentes da avaliação realizada, o Quadro 5 do Anexo 13 apresenta os resultados obtidos sendo que estes indicam que 47,8% dos inquiridos respondem afirmativamente e apenas 8,7% dizem que “não”. As restantes respostas são indicadoras de desconhecimento acerca da situação em avaliação, pelo que 26,1% seleccionam a categoria de resposta “não sei” e 17,4% revelam-se “sem opinião”.

A análise das respostas de acordo com as **habilitações académicas** dos sujeitos, e tendo por referência dos dados do Gráfico 9 do Anexo 13, mostra que deram respostas afirmativas 33,3% dos trabalhadores com o 1º ciclo do EB, 40% dos que têm o 2º ciclo do EB, 75% daqueles na posse do 3º ciclo do EB, 38,5% dos que têm o Ensino Secundário e 87,5% dos licenciados. Não foi registado este tipo de respostas para o grau Ensino Médio/ Bacharelato.

Se for tida em conta a **categoria profissional** das pessoas, o Gráfico 10 do Anexo 13 revela que deram uma resposta positiva 50% dos elementos da Organização e Gestão, 57,9% dos Operacionais, 75% dos Administrativos, 50% dos Comerciais e 29,4% dos que pertencem à categoria Outro.

Os dados apresentados no Quadro 6 do Anexo 13 dizem respeito à questão colocada aos trabalhadores relativamente à existência na organização de um procedimento que possibilite ao trabalhador a comunicação à direcção de ocorrências e não conformidades detectadas. Assim, 66,7% dos trabalhadores respondem que este procedimento existe, 8,9% dizem que “não”, 15,6% desconhecem a sua existência e 8,9% optam pela categoria “sem opinião”.

Tendo em conta a análise das **habilitações académicas** dos respondentes e apenas as respostas que indicam a existência deste procedimento (Gráfico 11 do Anexo 13) verifica-se que responderam “sim” 77,8% dos trabalhadores com o 1º ciclo do EB, 50% dos que têm o 2º ciclo do EB, 66,7% dos que possuem o 3º ciclo do EB, 76,9% daqueles na posse do Ensino Secundário, 50% dos que têm o Ensino Médio/ Bacharelato e 62,5% dos licenciados.

Acerca da mesma questão do parágrafo anterior mas considerando a **categoria profissional** dos colaboradores, o Gráfico 12 do Anexo 13 revela que deram uma resposta positiva 100% dos elementos da Organização e Gestão, 72,2% dos Operacionais, 75% dos Administrativos e 58,8% dos que fazem parte da categoria Outro. Não se registaram respostas afirmativas para os Comerciais.

Os trabalhadores que responderam afirmativamente à questão anterior foram questionados acerca de se o procedimento em questão permite a confidencialidade do trabalhador, sendo que os resultados do Quadro 7 do Anexo 13 revelam que responderam a esta questão 78,3% dos trabalhadores e que as respostas dadas apresentam a seguinte distribuição: 47,2% dizem que este procedimento permite a confidencialidade, 27,8% afirmam que “não”, 16,7% optam pela categoria “não sei” e 8,3% consideram-se “sem opinião”.

No que respeita às **habilitações académicas** dos sujeitos que responderam que este procedimento permite a confidencialidade, o Gráfico 13 do Anexo 13 mostra que responderam “sim” 33,3% dos trabalhadores com o 1º ciclo do EB, 60% daqueles com o 2º ciclo do EB, 50% dos que têm o 3º ciclo do EB, 60% dos que possuem o Ensino Secundário e 50% dos licenciados. Não existem respostas afirmativas na categoria Ensino Médio/ Bacharelato.

Relativamente à **categoria profissional** dos respondentes, e considerando a mesma opção de resposta do parágrafo anterior, o Gráfico 14 do Anexo 13 mostra que deram uma resposta afirmativa 50% dos trabalhadores pertencentes à Organização e Gestão, 47,1% dos Operacionais, 33,3% dos Administrativos e 50% dos que fazem parte da categoria Outro.

Ainda relativamente à existência de um procedimento capaz de possibilitar ao trabalhador a comunicação à direcção de ocorrências e não conformidades, mas desta vez querendo avaliar se a organização investiga, trata e responde às preocupações dos trabalhadores, os dados do Quadro 8 do Anexo 13 revelam que 76,1% dos trabalhadores responderam a esta questão. As

respostas obtidas apresentam a seguinte distribuição: 71,4% respondem afirmativamente, 5,7% dizem não saber e 22,9% mostram-se “sem opinião”.

No mesmo âmbito, o Quadro 9 do Anexo 13 diz respeito à existência de situações de repreensão do trabalhador em questão, sendo que os dados revelam que responderam 78,3% dos trabalhadores. Destes, 27,8% respondem afirmativamente, 41,7% dizem que tal não se verifica, 19,4% referem desconhecer a existência deste tipo de situação e 11,1% consideram-se “sem opinião”.

Se analisadas as respostas indicadoras de que não existem situações de repreensão do trabalhador de acordo com as **habilitações académicas** dos sujeitos, os dados observados no Gráfico 15 do Anexo 13 mostram que deram uma resposta negativa 50% dos inquiridos com o 1º ciclo do EB, 33,3% daqueles com o 2º ciclo do EB, 50% dos que têm o 3º ciclo do EB, 40% daqueles com o Ensino Secundário, 50% dos que se encontram na posse do Ensino Médio/ Bacharelato e 33,3% daqueles com uma Licenciatura.

Quanto à questão anterior, mas tendo em conta as **categorias profissionais** dos trabalhadores, os dados do Gráfico 16 do Anexo 13 mostram que responderam “não” 25% dos trabalhadores pertencentes à Organização e Gestão, 44,4% dos Operacionais, 66,7% dos Administrativos e 36,4% dos que fazem parte da categoria Outro.

Ainda na mesma sequência, os trabalhadores são questionados sobre a ocorrência de situações de discriminação do trabalhador em questão. Os dados do Quadro 10 do Anexo 13 revelam que responderam à questão 78,3% dos inquiridos sendo obtidos os seguintes resultados: 11,1% respondem afirmativamente, 63,9% referem que “não”, 13,9% assumem uma posição de desconhecimento e 11,1% manifestam-se “sem opinião”.

Os resultados obtidos para a categoria que indica a não discriminação do trabalhador em questão, considerando as **habilitações académicas** (Gráfico 17 do Anexo 13), evidenciam que deram uma resposta negativa 75% dos sujeitos com o 1º ciclo do EB, 66,7% daqueles com o 2º ciclo do EB, 50% dos que têm o 3º ciclo do EB, 60% daqueles com o Ensino Secundário, 50% dos que possuem o Ensino Médio/ Bacharelato e 66,7% dos licenciados.

Relativamente à análise da questão anterior mas olhando para a **categoria profissional** dos sujeitos, os dados do Gráfico 18 do Anexo 13 revelam que responderam “não” 50% dos

sujeitos da Organização e Gestão, 72,2% dos Operacionais, 66,7% dos Administrativos e 54,5% dos que pertencem à categoria Outro.

Ainda relativamente ao mesmo procedimento, a presente questão tinha como objectivo questionar os sujeitos sobre a existência de situações em que o recurso a este procedimento levou à demissão do trabalhador em questão. Os dados do Quadro 11 do Anexo 13 mostram que continuam a responder 78,3% dos inquiridos, encontrando-se as respostas distribuídas da seguinte forma: 5,6% dão uma resposta afirmativa, 66,7% respondem negativamente, 16,7% referem desconhecer a ocorrência desta situação e 11,1% dizem-se “sem opinião”.

Se analisada a distribuição das respostas tendo presentes as **habilitações académicas** dos inquiridos, os dados do Gráfico 19 do Anexo 13 revelam que responderam “não” 75% dos indivíduos na posse do 1º ciclo do EB, 66,7% dos que têm o 2º ciclo do EB, 75% daqueles com o 3º ciclo do EB, 50% dos que têm o Ensino Secundário, 50% daqueles com o Ensino Médio/ Bacharelato e 83,3% dos licenciados.

Quanto à mesma questão, mas olhando para as **categorias profissionais** dos trabalhadores, os dados do Gráfico 20 do Anexo 13 revelam que responderam negativamente 75% dos indivíduos que fazem parte da Organização e Gestão, 66,7% dos Operacionais, 66,7% dos Administrativos e 63,6% daqueles que pertencem à categoria Outro.

Relativamente à questão que aborda o facto de a organização proceder à análise das causas e à implementação de acções correctivas e preventivas, disponibilizando os recursos necessários para a implementação de acções, os dados do Quadro 12 do Anexo 13 mostram que responderam à questão 82,6% dos inquiridos. Assim, 68,4% dão uma resposta afirmativa, 15,8% dizem que desconhecem se a organização adopta este procedimento e 15,8% optam por se considerar “sem opinião”.

O presente capítulo teve como objectivo caracterizar a organização estudada bem como apresentar os dados recolhidos ao longo do estudo realizado os quais serão alvo de análise no capítulo seguinte e no qual serão apresentadas as respectivas conclusões.

## 6 – CONCLUSÕES

No presente capítulo é apresentada uma descrição das principais conclusões formuladas a partir da análise dos resultados descritos no capítulo anterior ao mesmo tempo que estas são relacionadas com as proposições colocadas no início deste estudo. Posteriormente, são apresentadas linhas de acção futuras à luz dos requisitos da Norma SA 8000 que facilitarão a implementação da mesma caso a organização opte por uma certificação de acordo com este referencial, bem como é efectuada uma reflexão acerca das limitações da presente investigação e são dadas sugestões para estudos futuros.

### 6.1 CONCLUSÕES GERAIS

As conclusões apresentadas de seguida visam caracterizar a FDLS em termos dos nove requisitos da Norma SA 8000 e efectuar a respectiva associação com as proposições colocadas no âmbito desta investigação.

#### 6.1.1 Trabalho Infantil

Pode verificar-se que a Proposição 1.1 – Existem discrepâncias entre as práticas da organização em termos de **Trabalho Infantil** e os critérios preconizados pela Norma SA 8000 foi parcialmente suportada. De facto, os dados parecem demonstrar que na organização não existirá Trabalho Infantil nem Trabalho Jovem. No entanto, existe um desconhecimento notório dos procedimentos a adoptar no caso de serem detectados casos de Trabalho Infantil, situação que varia em função das habilitações académicas dos sujeitos. Relativamente à categoria profissional apenas se destaca um maior conhecimento para os indivíduos pertencentes à Organização e à Gestão. De salientar um desconhecimento total por parte dos indivíduos que possuem o Ensino Médio/ Bacharelato e para aqueles que pertencem à categoria Comercial.

#### 6.1.2 Trabalho Forçado e Compulsório

A Proposição 1.2 – Existem discrepâncias entre as práticas da organização em termos de **Trabalho Forçado e Compulsório** e os critérios preconizados pela Norma SA 8000 foi parcialmente suportada. Tal facto tem como base a análise dos dados apresentados e as seguintes conclusões:

Alguns dos trabalhadores poderão desempenhar actividades para além daquelas que fazem parte da sua categoria profissional. O desempenho destas actividades ocorre com maior frequência nos sujeitos com níveis de escolaridade mais elevados. Relativamente às categorias profissionais, verifica-se que existe uma variação dos dados dado que dão uma resposta negativa 50% dos Administrativos enquanto que para os Comerciais este valor é de 100%.

Na sequência da questão do parágrafo anterior, os indivíduos que desempenham serviços/ actividades não contempladas na sua categoria profissional não o farão contra a sua vontade. O desempenho voluntário das tarefas ocorre em todos os níveis de habilitações académicas embora com menor frequência no 2º ciclo, Ensino Secundário e Licenciatura. A categoria profissional dos sujeitos parece ter influência nos resultados sendo que a voluntariedade é total para os sujeitos da Organização e Gestão decrescendo para os restantes níveis.

Ainda relativamente ao desempenho de tarefas não contempladas na categoria profissional dos sujeitos e ao facto de incorrerem em algum tipo de punição ou represália pelo não desempenho destas actividades, os dados parecem indicar a existência de alguma incerteza ou receio de tal situação poder vir a acontecer, o que os leva a continuar com o desempenho das actividades. Os dados apresentam uma variação significativa de acordo com as habilitações académicas dos sujeitos sendo que não são registadas respostas indicativas da não existência da situação em análise para o 2º ciclo e para a Licenciatura, sendo este resultado de 60% para o Ensino Secundário e de 100% para o Ensino Médio/ Bacharelato. Ao nível das categorias profissionais também se regista uma grande variabilidade dos dados podendo verificar-se que as categorias que parecem ter um maior receio de serem alvo de punições ou represálias são a categoria Outro e a Organização e Gestão.

Não existirá o desempenho forçado de tarefas em consequência de não terem sido desenvolvidas outras destinadas ao trabalhador (serviços compensatórios), situação que se verifica também em relação aos restantes trabalhadores.

Relativamente ao desempenho de tarefas não contempladas na categoria profissional por parte de um colega de trabalho, embora a maioria considere que tal não acontece, poderá existir um elevado desconhecimento/ falta de opinião sobre o assunto. Os dados não apresentam grande variabilidade em termos de habilitações académicas dos respondentes, embora tal aconteça no que respeita às suas categorias profissionais. Assim, enquanto que os Comerciais consideram



que a situação em análise não acontece, as respostas dos Administrativos não apresentam este resultado.

Relativamente ao desempenho forçado destas tarefas pelos colegas de trabalho, verifica-se que tais situações existem, embora se denote um elevado nível de desconhecimento/ omissão de opinião acerca desta questão. As respostas apresentam uma elevada variabilidade em função das habilitações académicas dos sujeitos (sendo que duas das categorias manifestam que o desempenho é totalmente voluntário, enquanto que outras duas não dão quaisquer respostas nesse sentido) e das respectivas categorias profissionais (duas categorias afirmam que o desempenho é voluntário, opinião que não é partilhada por outra das categorias).

Relativamente à ocorrência de punições ou represálias para com os colegas caso não desempenhem estas tarefas, embora os dados indiquem que tal não é frequente, verifica-se um nível de desconhecimento bastante significativo sobre esta situação. Os dados mostram uma grande variação de acordo com as habilitações académicas dos sujeitos, sendo que os indivíduos com habilitações mais baixas são aqueles que manifestam a não existência de tais situações (1º e 3º ciclos), ao contrário daqueles com habilitações mais elevadas cujas respostas não vão neste sentido (Ensino Secundário e Ensino Médio/ Bacharelato). No tocante à variação dos dados com base na categoria profissional dos respondentes, esta é significativa uma vez que enquanto que a totalidade dos Operacionais considera que esta situação não acontece, as respostas dos Administrativos não vão neste sentido.

A permanência dos trabalhadores na organização não dependerá do facto de lhe terem sido retidos pela mesma salários, benefícios, propriedades ou documentos.

Parece ser dada aos trabalhadores a garantia de poderem regressar às suas casas no final do seu dia de trabalho.

Parece ser garantido o direito de os trabalhadores cessarem voluntariamente o seu contrato de trabalho mediante aviso prévio e com respeito pelo prazo legal aplicável, embora se denote alguma falta de informação sobre este assunto. Os dados que revelam a posse deste direito apresentam alguma variabilidade em função dos níveis académicos dos inquiridos e das respectivas categorias profissionais (destaca-se a categoria 2º ciclo do EB e Operacional como aquelas que registam resultados mais baixos relativamente à posse do direito avaliado).

A organização não se encontrará envolvida em actividades relacionadas com o recrutamento ou transferência de trabalhadores pelo recurso a ameaça ou força.

### **6.1.3 Saúde e Segurança**

Verificou-se que a *Proposição 1.3 – Existem discrepâncias entre as práticas da organização em termos de Saúde e Segurança e os critérios preconizados pela Norma SA 8000* não foi suportada. Assim, os resultados mostram que:

Os trabalhadores parecem desenvolver as suas actividades num ambiente de trabalho seguro e saudável. Existe alguma variação dos resultados se forem tidas em conta as habilitações académicas dos sujeitos, nomeadamente na categoria 2º ciclo do EB sendo que apenas 50% dos sujeitos respondem afirmativamente. Os resultados variam também em função das categorias profissionais, registando-se que a totalidade dos sujeitos da Organização e Gestão e os Administrativos dão respostas afirmativas enquanto que na categoria Comercial não existem respostas nesse sentido.

A organização mostra realizar avaliações periódicas nos diferentes locais de trabalho de forma a diagnosticar a existência de situações que ponham em risco a saúde dos trabalhadores e a identificar causas de possíveis acidentes. No entanto, existe uma variação dos resultados em termos das habilitações académicas dos respondentes na medida em que em três das categorias a totalidade dos inquiridos dão respostas neste sentido (3º ciclo, Ensino Médio/Bacharelato e Licenciatura) enquanto que em outras duas (2º ciclo e Ensino Secundário) o número de respostas afirmativas é muito menor. Esta situação verifica-se também relativamente às categorias profissionais onde se registam um total de respostas positivas para os sujeitos da Organização e Gestão e nenhuma resposta na categoria Comercial. Os dados demonstram ainda que a percepção da ocorrência da situação em análise é maior em função de categorias profissionais e habilitações académicas mais elevadas.

Parecem ser desenvolvidas acções decorrentes da situação analisada no ponto anterior de modo a reduzir as causas de possíveis acidentes que são identificadas. As respostas apresentam alguma variação entre as várias categorias de habilitações académicas consideradas (em duas categorias a totalidade dos sujeitos dão uma resposta afirmativa, opção que noutra categoria é registada apenas por metade dos sujeitos) situação que se repete em

termos de categorias profissionais (onde 100% dos Administrativos responde sim, resposta dada por apenas 52,9% dos sujeitos da categoria Outro).

A organização desenvolve esforços no sentido de dar a conhecer aos seus trabalhadores os procedimentos adequados em termos de saúde e segurança no desempenho das suas funções. Esta situação apresenta alguma variação em termos das habilitações académicas dos sujeitos, sendo que a categoria que mais se afasta das restantes é aquela correspondente ao 2º ciclo do EB. Relativamente às categorias profissionais existe uma variabilidade muito significativa uma vez que, enquanto a totalidade dos sujeitos das categorias Organização e Gestão e Administrativos e 94,7% dos Operacionais respondem afirmativamente, são registadas 0 respostas para os Comerciais.

Os dados indicam que esta informação é actualizada com alguma regularidade. No entanto, verifica-se uma variação dos resultados de acordo com as habilitações académicas dos sujeitos uma vez que em duas categorias as respostas são totalmente positivas (3º ciclo e Ensino Médio/ Bacharelato), sendo que em outras duas estes valores são significativamente mais baixos (2º ciclo e Ensino Secundário). No que respeita às categorias profissionais dos respondentes verifica-se uma grande variabilidade existindo uma categoria onde a totalidade das respostas é afirmativa (Administrativo) e uma categoria onde não se regista qualquer resposta neste sentido (Comercial).

Os trabalhadores consideram ter recebido da organização instruções específicas relativamente ao desempenho das suas tarefas e uso correcto de equipamentos. As respostas registam alguma variação em termos das habilitações académicas, nomeadamente, em três níveis a totalidade dos sujeitos dá uma resposta afirmativa, enquanto que em outros dois níveis estes valores rondam os 70%. Também no que respeita às categorias profissionais se regista uma variação dos resultados na medida em que em duas categorias os resultados positivos são na ordem dos 100% (Operacionais e Administrativos) enquanto que na categoria Comercial este valor é de 50%.

A organização parece ter definidos procedimentos com o objectivo de detectar, evitar ou reagir a ameaças à saúde e segurança dos trabalhadores. Os resultados variam em função das habilitações académicas dos sujeitos, destacando-se que enquanto todos os indivíduos com o Ensino Médio/ Bacharelato respondem afirmativamente, este valor é de 50% para aqueles com o 2º ciclo do EB. No caso das categorias profissionais os resultados mostram uma

variação notória sendo obtidos resultados divergentes para as várias categorias e nomeadamente entre a Organização e Gestão (100% de respostas afirmativas) e os Comerciais (0%).

Não obstante a organização parecer fornecer aos trabalhadores os equipamentos de protecção individual necessários ao desempenho das suas funções, os dados indicam que deverá ser realizada uma nova avaliação dos postos de trabalho e respectivo ajustamento dos equipamentos de protecção individual. Os resultados obtidos em termos das habilitações académicas dos respondentes apresentam uma grande variação, nomeadamente pelo facto de a totalidade dos sujeitos com o 1º ciclo responderem “sim” e, quer o 3º ciclo, quer o Ensino Médio/ Bacharelato registarem apenas metade das respostas neste sentido. Relativamente às categorias profissionais, a variação dos resultados é ainda mais significativa na medida em que 100% dos sujeitos da Organização e Gestão dão uma resposta afirmativa enquanto que este valor é de 0% para os Comerciais.

A organização parece possuir condições para prestar os primeiros socorros no caso de ocorrência de acidentes no local de trabalho e colocar à disposição dos trabalhadores os meios necessários para a obtenção de tratamento e acompanhamento médicos.

A organização mostra assegurar que as trabalhadoras grávidas ou aquelas que foram mães recentemente desenvolvam as suas tarefas em condições adequadas de saúde e segurança, sendo que a percentagem de respostas na categoria “não sei” poderá derivar do facto de os trabalhadores em questão nunca terem tido contacto com a situação em avaliação.

Os trabalhadores consideram que lhes são disponibilizadas instalações sanitárias de fácil acesso e que estas se encontram limpas.

Os trabalhadores têm à sua disposição água potável dentro da organização.

Os trabalhadores poderão ausentar-se do seu local de trabalho em caso de perigo grave ou eminente sem autorização dos seus superiores, embora esta questão necessite de uma maior clarificação futura face à suspeita de uma má interpretação da mesma pelos respondentes que deram uma resposta em contrário. Regista-se uma variação dos resultados de acordo com as habilitações académicas dos sujeitos uma vez que em três categorias todos os inquiridos dão respostas positivas enquanto que em outras duas a percentagem de resposta ronda os 60%.

Relativamente às categorias profissionais dos inquiridos os resultados apresentam também uma variação significativa na medida em que são obtidos resultados de 100% para os Administrativos e Comerciais enquanto que este valor é de apenas 58,8% para a categoria Outro.

#### **6.1.4 Liberdade de Associação e Direito à Negociação Colectiva**

Relativamente à Proposição 1.4 – Existem discrepâncias entre as práticas da organização em termos de Liberdade de Associação e Direito à Negociação Colectiva e os critérios preconizados pela Norma SA 8000 esta foi suportada. Os resultados mostram que:

Embora cerca de metade dos sujeitos considere ser-lhe garantido pela organização o direito de associação a um sindicato ou a participação na organização de um sindicato de trabalhadores, trata-se de uma questão que não parece fazer parte das rotinas dos trabalhadores sendo elevado o nível de desconhecimento sobre a mesma. Os resultados indicadores do direito de associação variam de acordo com as habilitações académicas dos sujeitos uma vez que duas das categorias apresentam resultados acima dos 75%, enquanto que outras duas obtiveram resultados abaixo dos 50%. Os resultados variam também em função da categoria profissional dos sujeitos o que é evidenciado pelo facto de darem uma resposta afirmativa 75% dos Administrativos sendo este valor de apenas 25% para a Organização e Gestão.

A organização não terá por procedimento a informação aos trabalhadores de que têm a liberdade de se associarem a um sindicato de trabalhadores. Regista-se uma variação dos resultados em função das habilitações académicas dos respondentes uma vez que duas das categorias não registam respostas positivas (2º ciclo e Ensino Médio/ Bacharelato) mas outra consegue obter 50% destas respostas (3º ciclo). A variabilidade das respostas é menor em função das categorias profissionais embora também sejam registadas diferenças, nomeadamente pelo facto de duas categorias obterem resultados afirmativos na ordem dos 15% enquanto que as restantes três não registam quaisquer resultados neste sentido.

Embora cerca de metade dos respondentes indique que a organização concede aos trabalhadores o direito de negociarem as suas propostas colectivas, esta questão deverá ser alvo de um maior esclarecimento dado os níveis de desconhecimento evidenciados. Os resultados variam de acordo com as habilitações académicas dos sujeitos salientando-se que a percentagem de respostas positivas é de 77,8% para o 1º ciclo e de 0% para os trabalhadores

com o Ensino Médio/ Bacharelato. Também se regista uma variação dos resultados ao nível das categorias profissionais nomeadamente ao nível dos Administrativos (com 25% de respostas afirmativas) e dos Comerciais (100% de respostas).

Poderá existir na organização um tratamento diferenciado dos trabalhadores que se encontram associados a um sindicato, situação que merecerá uma análise mais aprofundada. Os resultados que indicam a não existência de um tratamento diferenciado apresentam alguma variação de acordo com as habilitações académicas dos respondentes, nomeadamente nas categorias 1º ciclo (66,7% de respostas negativas), 3º ciclo (25%) e Ensino Secundário (23,1%). Também ao nível das categorias profissionais esta variação se verifica salientando-se a Organização e Gestão (25%), a categoria Outro (23,5%) e os Comerciais (100%).

Na organização não parece ser frequente a eleição de um representante dos trabalhadores para situações de negociação colectiva, embora alguns dos trabalhadores considerem que a organização permite esta eleição. Os resultados apresentam alguma variação em termos das habilitações académicas dos sujeitos sendo que as categorias que mais o evidenciam são aquelas correspondentes ao Ensino Secundário (15,4% das respostas) e ao Ensino Médio/ Bacharelato e Licenciatura (50% cada). A variação em termos de categorias profissionais é ainda mais evidente, nomeadamente para os Comerciais (100% de respostas afirmativas) e para os trabalhadores da categoria Outro (17,6%).

Não obstante os dados parecerem indicar que não há um tratamento diferenciado por parte da organização relativamente às pessoas que se destacam como representantes dos trabalhadores, considera-se a necessidade de nova avaliação e o esclarecimento das situações que indicam o contrário. Os resultados apresentam uma variação relativamente às habilitações académicas dos sujeitos, principalmente para as categorias 1º ciclo (77,8%) e 3º ciclo (25%). No que diz respeito às categorias profissionais, os dados também variam, nomeadamente para a categoria Comercial (100%) e Outro (29,4%).

A organização não parece permitir aos trabalhadores sindicalizados que recebam um representante do seu sindicato no local de trabalho. As respostas variam de acordo com as habilitações académicas dos sujeitos, o que é mais notório para as categorias 2º ciclo e Ensino Médio/ Bacharelato (que não registam respostas afirmativas), para o 1º ciclo (22,2%) e 3º ciclo (25%). Ao nível das categorias profissionais dos sujeitos esta variação também se

registra, nomeadamente ao nível de três categorias as quais não apresentam respostas positivas (Organização e Gestão, Administrativos e Comerciais).

#### **6.1.5 Discriminação**

A Proposição 1.5 – Existem discrepâncias entre as práticas da organização em termos de Discriminação e os critérios preconizados pela Norma SA 8000 não foi suportada. Os resultados parecem evidenciar que:

Na organização não foram evidenciadas práticas no sentido de promoção da discriminação dos seus trabalhadores.

Podem ocorrer algumas situações pontuais de discriminação, segundo a perspectiva do trabalhador em relação aos seus colegas de trabalho, o que merecerá o aprofundamento desta questão por parte da organização. Os resultados apresentam alguma variação em termos de habilitações académicas dos respondentes nomeadamente para aqueles com o 2º ciclo (50%) e com o Ensino Médio/ Bacharelato (100%). A situação é muito semelhante para a variação dos resultados em termos das categorias profissionais, sendo que esta é mais notória para a Organização e Gestão (50%) e para os Comerciais (100%).

Os trabalhadores não parecem renunciar a alguns dos seus direitos para não serem discriminados pela organização, sendo aqueles que afirmam renunciar em número pouco significativo. As respostas negativas variam em função das habilitações académicas dos respondentes, nomeadamente porque três das categorias apresentam a totalidade de respostas nesta opção enquanto que outra (Ensino Secundário) revela um total de 61,5% de respostas. Ao nível das categorias profissionais verifica-se uma distribuição das respostas muito semelhante para as várias categorias, com excepção da categoria Comercial que regista 100% das respostas.

A questão avaliada no parágrafo anterior revela resultados muito semelhantes quando a situação é abordada em relação aos restantes trabalhadores. Os resultados variam em função das habilitações académicas dos sujeitos, principalmente para os indivíduos que possuem o Ensino Médio/ Bacharelato (100%). No que diz respeito às categorias profissionais a variação dos resultados revela-se mais notória, nomeadamente para as categorias Organização e Gestão (50% de respostas negativas), Administrativos (100%) e Comerciais (100%).

Não fará parte dos procedimentos da organização o recurso a ameaças aos trabalhadores com o consentimento dos superiores hierárquicos, apresentando a ocorrência destas situações um carácter pontual. Os resultados não apresentam uma grande variação em termos das habilitações académicas dos sujeitos embora se registre um afastamento dos resultados para as categorias 3º ciclo (75%) e Ensino Médio/ Bacharelato (100%). Situação semelhante ocorre com as categorias profissionais sendo que aquelas categorias que registam maior variação são a Organização e Gestão (75%), os Administrativos (100%) e os Comerciais (100%).

O recurso a práticas de abuso ou de exploração dos trabalhadores não parece ser um procedimento comum dentro da organização, pelo que as respostas indicadoras do contrário merecerão uma identificação e tratamento adequados de forma a evitar a sua ocorrência. A variação dos dados em termos das habilitações académicas dos trabalhadores parece ocorrer nomeadamente para as categorias 3º ciclo e Licenciatura (75% cada) e para o Ensino Médio/ Bacharelato (100%). Em termos das categorias profissionais a variação dos resultados apresenta-se mais significativa, apresentando-se muito distintos os resultados das categorias Organização e Gestão (50%) e Comerciais (100%).

Os dados do parágrafo anterior são corroborados quando a mesma questão é colocada em relação aos colegas de trabalho, o que confirma que este tipo de situações não fará parte do quotidiano da organização. Também aqui os resultados variam em função das habilitações académicas (destacando-se as categorias 3º ciclo (50%), 1º ciclo (100%) e Ensino Médio/ Bacharelato (100%)) e das categorias profissionais (nomeadamente ao nível dos Comerciais (100%) e da Organização e Gestão (25%)).

Na organização não são identificadas situações em que superiores hierárquicos se sirvam do seu estatuto para coagirem outros trabalhadores a realizar comportamentos de natureza sexual e nenhum dos trabalhadores respondeu ter vivenciado esta situação.

Não fará parte dos procedimentos da organização a realização de testes de gravidez ou de virgindade aos seus trabalhadores.



### 6.1.6 Práticas Disciplinares

Verificou-se que a Proposição 1.6 – Existem discrepâncias entre as práticas da organização em termos de **Práticas Disciplinares** e os critérios preconizados pela Norma SA 8000 não foi suportada. A análise dos dados permitirá concluir que:

A organização parece tratar os seus trabalhadores com dignidade e respeito.

Não existirão práticas de punição corporal aos trabalhadores por parte da organização.

O recurso a punição mental não será um procedimento usado pela organização, sendo que as situações registadas serão pontuais. Ao nível das habilitações académicas verifica-se que os resultados das várias categorias não apresentam variação significativa, com excepção para os indivíduos que possuem uma Licenciatura (75%). O mesmo acontece relativamente à variação dos resultados segundo as categorias profissionais, na medida em que a única categoria que apresenta resultados divergentes é a Organização e Gestão (50%).

A organização não recorrerá a práticas de coerção física e/ou abuso verbal para com os seus trabalhadores. Os resultados não apresentam uma variação significativa de acordo com as habilitações académicas sendo que as categorias que apresentam resultados mais divergentes são aquelas correspondentes ao Ensino Secundário e à Licenciatura. A variação dos resultados de acordo com as categorias profissionais dos respondentes é mais significativa, verificando-se ser mais acentuada ao nível da Organização e Gestão e dos Administrativos.

### 6.1.7 Horário de Trabalho

No que diz respeito à Proposição 1.7 – Existem discrepâncias entre as práticas da organização em termos de **Horário de Trabalho** e os critérios preconizados pela Norma SA 8000 verifica-se que a mesma não foi suportada. Assim, a generalidade dos dados e conclusões deles provenientes parecem evidenciar que:

A organização parece cumprir a legislação em termos de horário de trabalho para a generalidade dos trabalhadores, embora tenham sido registadas algumas opiniões em contrário, o que requer uma avaliação interna de todos os horários e da legislação aplicável. Os resultados obtidos variam em função das habilitações académicas dos sujeitos uma vez que se existem categorias onde a totalidade dos sujeitos dá uma resposta afirmativa, ao nível do 2º

ciclo apenas o fazem 70%. O mesmo acontece com as categorias profissionais, sendo que aquela que apresenta resultados mais afastados das restantes é a categoria Outro.

Para a maioria dos trabalhadores a semana de trabalho normal não excederá o número de horas permitido por lei para a categoria profissional. As situações indicadoras do contrário devem ser alvo de identificação futura. Os resultados obtidos variam de acordo com as habilitações académicas dos sujeitos uma vez que, enquanto que para as categorias ao nível do ensino superior as respostas são totalmente negativas, para o 3º ciclo este valor é de 75%. O mesmo acontece com a variação dos resultados segundo as categorias profissionais, sendo que a categoria que apresenta resultados mais divergentes é a categoria Outro.

Os trabalhadores beneficiam de pelo menos um dia de folga após seis dias consecutivos de trabalho.

A organização recorrerá ao desenvolvimento de trabalho em horas extra por parte dos seus trabalhadores. Os dados apresentam alguma variação de acordo com as habilitações académicas dos respondentes, nomeadamente para as categorias 2º ciclo (30%) e 3º ciclo (75%). A variação dos resultados é mais acentuada de acordo com as categorias profissionais dado que, se para os Administrativos a situação em análise é muito frequente (75%), para os Comerciais não se verifica (0%).

Poderá considerar-se que o trabalho desenvolvido em horas extra apresenta um carácter voluntário, não obstante a existência de situações em que tal não se verifica. Os resultados variam de forma significativa de acordo com as habilitações académicas dos trabalhadores existindo categorias onde o desempenho é totalmente voluntário e outras onde tal acontece apenas para cerca de metade dos inquiridos (ex: Ensino Secundário). Ao nível das categorias profissionais a variação dos resultados é ainda maior sendo que, se para os Operacionais o desempenho de horas extra tem um carácter voluntário para todos os trabalhadores, este valor é de apenas 33,3% para os Administrativos.

O trabalho extra desenvolvido por alguns dos trabalhadores não excederá as doze horas semanais.

A maioria do trabalho extra não apresenta um carácter regular. No entanto, os resultados obtidos variam em função das habilitações académicas dos trabalhadores uma vez que, ao

mesmo tempo que existem categorias onde a totalidade dos respondentes refere que este trabalho não é regular (1º ciclo e Ensino Médio/ Bacharelato), outras há onde este se verifica com mais regularidade (2º e 3º ciclos e Licenciatura). Os resultados não apresentam tanta divergência em termos de categorias profissionais, embora se verifique que existem categorias cujos resultados revelam uma maior variação indicadora da solicitação regular deste tipo de trabalho (Organização e Gestão e Administrativos).

### **6.1.8 Remuneração**

Pode verificar-se que a *Proposição 1.8 – Existem discrepâncias entre as práticas da organização em termos de **Remuneração** e os critérios preconizados pela Norma SA 8000* foi parcialmente suportada. Assim, os dados permitem que se chegue às seguintes conclusões:

A organização assegura o pagamento de um salário a todos os trabalhadores.

O valor do salário e restantes benefícios pagos aos trabalhadores parece encontrar-se de acordo com as tabelas definidas para o sector de actividade, não obstante registar-se uma reduzida percentagem de trabalhadores que indicam o contrário. Os dados denotam a necessidade dos trabalhadores serem esclarecidos acerca das tabelas em vigor dadas as manifestações de desconhecimento apontadas acerca das mesmas. Os resultados variam em função das habilitações académicas dos respondentes uma vez que, se para três categorias 100% dos sujeitos dão uma resposta afirmativa, existem outras onde este valor ronda os 60% (Ensino Secundário e Licenciatura). Situação semelhante ocorre com a distribuição das respostas de acordo com as categorias profissionais sendo que, se a totalidade dos Comerciais dá uma resposta afirmativa, apenas tal se verifica para 50% dos sujeitos da Organização e Gestão.

A organização não recorre a práticas de descontos salariais por motivos de ordem disciplinar.

A organização fornece aos trabalhadores um documento escrito, claro e detalhado, por cada período de pagamento, do qual faz parte a informação acerca do salário e restantes benefícios a que o trabalhador tem direito.

As horas extra realizadas pelos trabalhadores não parecem ser pagas de acordo com as tabelas definidas para o sector de actividade, o que é um indicador da necessidade de a organização

proceder a uma redefinição dos seus pagamentos. Os resultados sofrem uma variação de acordo com as habilitações académicas dos trabalhadores sendo que, se para 50% dos sujeitos com o 3º ciclo e com o Ensino Médio/ Bacharelato as horas extra são pagas de acordo com as tabelas, não se verifica qualquer resposta neste sentido para os licenciados. Esta variação também se verifica na distribuição dos resultados de acordo com as categorias profissionais pelo que, se 50% dos Operacionais dão uma resposta afirmativa, não são dadas respostas neste sentido pelos indivíduos da Organização e Gestão e pelos Comerciais.

Relativamente ao recurso frequente a contratos de mão de obra temporária por parte da organização, os dados parecem indicar a existência de algumas práticas neste sentido e a falta de informação dos trabalhadores a este respeito, pelo que a organização deverá adoptar procedimentos de uma maior transparência para com os mesmos. Os resultados variam de acordo com as habilitações académicas dos trabalhadores uma vez que, se apenas 25% dos sujeitos com o 3º ciclo dá uma resposta negativa, este resultado é de 66,7% para aqueles com o 1º ciclo e de 62,5% para os licenciados. A variação dos resultados é mais significativa se consideradas as categorias profissionais dos respondentes, nomeadamente porque se para os Comerciais são registadas 100% de respostas negativas, para os Operacionais este valor é de 36,8%.

A organização recorrerá a contratos consecutivos de curto prazo, embora exista um número significativo de trabalhadores que diz não ter informação acerca desta prática. Os resultados variam em função das habilitações académicas dos trabalhadores, o que se verifica nomeadamente ao nível das categorias 3º ciclo e Ensino Médio/ Bacharelato que não registam respostas negativas, ao passo que este valor é de 25% para os licenciados e de 22,2% para o 1º ciclo. A variação é ainda mais significativa se forem consideradas as categorias profissionais dos respondentes uma vez que, se para 26,3% dos Operacionais a organização não recorre a contratos consecutivos de curto prazo, não são registadas respostas neste sentido para a Organização e Gestão, para os Administrativos e para os Comerciais. O facto de não serem registadas respostas indicativas de que a organização não recorre à situação identificada nas categorias Organização e Gestão e Administrativos (as quais têm um maior nível de informação relativamente à situação contratual dos trabalhadores) pode corroborar a afirmação de recurso sistemático a contratos de curto prazo na organização.

O recurso a contratos de mão de obra temporária e a contratos consecutivos de curto prazo poderá não ser uma forma de a organização evitar o cumprimento das suas obrigações para

com os seus trabalhadores, situação que necessita de um maior aprofundamento uma vez que os dados não são conclusivos. Os dados variam de acordo com as habilitações académicas dos trabalhadores sendo que as categorias que apresentam resultados mais divergentes são os sujeitos com o 1º ciclo (60% deram uma resposta negativa) e aqueles com o Ensino Secundário (14,3%). Os resultados não apresentam uma variação muito significativa se forem consideradas as categorias profissionais sendo que a categoria que apresenta resultados mais divergentes das restantes é aquela correspondente aos Administrativos (50%).

#### **6.1.9 Sistema de Gestão**

Relativamente à *Proposição 1.9 – Existem discrepâncias entre as práticas da organização em termos de Sistema de Gestão e os critérios preconizados pela Norma SA 8000* pode verificar-se que a mesma foi parcialmente suportada. Os dados recolhidos permitiram que fossem obtidas as seguintes conclusões:

A organização não parece ter definida uma política para a RS. Os dados revelam que as respostas indicadoras do contrário variam de acordo com as habilitações académicas dos respondentes na medida em que, enquanto em categorias como o Ensino Secundário os resultados são de 46,2%, não são dadas respostas neste sentido para o 1º ciclo e para o Ensino Médio/ Bacharelato. As respostas também variam significativamente em função das categorias profissionais sendo que, enquanto não existem respostas positivas para os Comerciais, registam-se resultados de 11,8% para os sujeitos da Categoria Outro e 42,1% para os Operacionais.

A maioria dos trabalhadores que indicam existir na organização uma política para a RS afirmam que esta se encontra afixada e é de fácil visualização. Os dados revelam poder existir aqui alguma confusão com a política definida pela organização no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade ISO 9001. Os resultados apresentam uma grande variação segundo as habilitações académicas dos respondentes, sendo evidência o facto de que respondem afirmativamente 100% dos que têm o 3º ciclo e 75% daqueles com uma Licenciatura enquanto duas das categorias não dão quaisquer respostas afirmativas (1º ciclo e Ensino Médio/ Bacharelato). Também ao nível das categorias profissionais os dados são variáveis na medida em que, enquanto a totalidade dos administrativos dá uma resposta positiva, este resultado é de apenas 40% para a categoria Outro.

A organização desenvolverá acções no sentido de efectuar periodicamente uma análise crítica relativamente à adequação, pertinência e eficácia da sua política e dos seus procedimentos, situação confirmada por cerca de metade dos seus trabalhadores. Os resultados variam de acordo com as habilitações académicas dos inquiridos, nomeadamente para as categorias Licenciatura e 3º ciclo que apresentam resultados acima dos 75% e para a categoria 2º ciclo que não regista respostas afirmativas. No que diz respeito às categorias profissionais também se verifica uma grande variação dos resultados obtidos principalmente para a categoria Administrativos, que regista 100% de respostas afirmativas, para a categoria Outro, cujo resultado foi de 17,6%, e para os Comerciais, que não registam este tipo de respostas. Foi ainda verificado que grande parte dos trabalhadores não possui conhecimentos sobre esta questão, nomeadamente os Comerciais, área não contemplada pela certificação pela Norma ISO 9001.

A organização desenvolverá procedimentos de forma a efectuar periodicamente uma análise crítica acerca da adequação, pertinência e eficácia dos seus resultados desempenho, sendo que os trabalhadores continuam a demonstrar um elevado nível de desconhecimento sobre esta situação. Os resultados apresentam alguma variação se forem tidas em conta as habilitações académicas dos respondentes pelo que as categorias que apresentam resultados mais díspares são o 2º ciclo (40% de respostas afirmativas) e a Licenciatura (87,5%). Esta variação dos resultados também se verifica de acordo com as categorias profissionais, sendo que tal se manifesta principalmente para os resultados das categorias Administrativos (100%) e Outros (41,2%).

Os trabalhadores consideram que a organização procede à implementação de alterações e ao desenvolvimento de acções de melhoria do seu sistema decorrentes da avaliação realizada, embora se continue a registar um nível de desconhecimento ainda mais acentuado do que aquele do ponto anterior. A percentagem de respostas afirmativas varia de acordo com os níveis académicos, sendo exemplo os valores obtidos para a Licenciatura (87,5%) e para o Ensino Médio/ Bacharelato (0%), e de acordo com as categorias profissionais dos sujeitos, nomeadamente para os Administrativos (75%) e Comerciais (29,4%).

Na organização existirá um procedimento que possibilita aos trabalhadores comunicarem à direcção as ocorrências e não conformidades detectadas. As respostas que indicam a sua existência apresentam alguma variabilidade de acordo com o nível de habilitações académicas dos sujeitos sendo que as categorias que apresentam uma maior discrepância de resultados são

o 2º ciclo (50%), o Ensino Médio/ Bacharelato (50%) e o 1º ciclo (77,8%). A variação dos resultados é mais significativa se forem tidas em conta as categorias profissionais na medida em que não se registam respostas positivas para os Comerciais, enquanto que a totalidade dos sujeitos da Organização dão respostas neste sentido.

Os dados não são conclusivos relativamente ao facto de o procedimento do ponto anterior permitir a confidencialidade dos trabalhadores pelo que se considera a necessidade de a organização efectuar uma avaliação mais exaustiva acerca desta questão. Os resultados correspondentes às respostas afirmativas, segundo as habilitações académicas dos respondentes, apresentam alguma variabilidade, sendo exemplo disso o facto de serem registadas 60% de respostas para as categorias 2º ciclo e Ensino Secundário e 0% para o Ensino Médio/ Bacharelato. Ao nível das categorias profissionais não se verifica uma grande variabilidade das respostas em função dos níveis considerados, sendo que o valor que se afasta mais dos restantes é aquele correspondente aos Administrativos (33,3%).

No âmbito do procedimento avaliado nos dois pontos anteriores, os dados indicam que a organização desenvolverá acções no sentido de investigar, tratar e responder às preocupações dos trabalhadores, embora tal procedimento não seja conhecido por grande parte dos mesmos.

Ainda relativamente ao mesmo procedimento, serão adoptadas na organização algumas práticas de repreensão dos trabalhadores. A análise dos resultados tendo em conta as habilitações académicas não apresenta uma grande variabilidade de acordo com os níveis considerados. Relativamente às categorias profissionais dos sujeitos a variação dos resultados é bastante mais significativa, sendo que as categorias que apresentam maior discrepância de resultados são a Organização e Gestão (25%) e os Administrativos (66,7%).

Acerca do mesmo procedimento, o trabalhador que efectua a comunicação à direcção de ocorrências e não conformidades não será alvo de discriminação dentro da organização. Esta situação não apresenta uma variabilidade significativa em função das habilitações académicas dos trabalhadores, sendo que as categorias que apresentam resultados menos semelhantes são o 1º ciclo (75%) e o 3º ciclo e Ensino Médio/ Bacharelato (ambas com 50%). Relativamente às categorias profissionais a situação é semelhante, pelo que as categorias que mais se afastam em termos de resultados são a Organização e Gestão (50%) e os Operacionais (72,2%).

Ainda relativamente ao procedimento anterior, não fará parte das práticas da organização a demissão destes trabalhadores. Se forem tidos em conta os resultados de acordo com as habilitações académicas dos respondentes verifica-se alguma variação em termos dos vários níveis, sendo mais notória aquela existente entre os licenciados (83,3%) e o Ensino Secundário e Ensino Médio/ Bacharelato (ambas com 50%). No que respeita à variação dos resultados em função das categorias profissionais verifica-se que esta é pouco significativa.

Os trabalhadores consideram que a organização procede à análise das causas e desenvolve acções correctivas e preventivas e disponibiliza os recursos necessários à sua implementação.

## 6.2 CONSTRUÇÃO DE UM PLANO DE ACÇÕES

Após a apresentação das conclusões, são indicados de seguida os critérios de cada um dos requisitos da Norma SA 8000 para quais se verificou a necessidade de serem desenvolvidas acções caso a organização estudada decida obter uma certificação em RS de acordo com este referencial.

### **Requisito 1 – Trabalho Infantil**

**1.2 “A empresa deve estabelecer, documentar, manter e efectivamente comunicar aos funcionários e a outras partes interessada, as políticas e procedimentos escritos para reparação de crianças que forem encontradas a trabalhar (...)”** (SAI, 2008, p. 5).

Pensa-se que esta será uma área que necessita de tomada de acções futuras na medida em que 45,7% dos trabalhadores assumem desconhecer ou não se encontram seguros relativamente às acções a desenvolver.

### **Requisito 2 – Trabalho Forçado e Compulsório**

**2.1 “A empresa não deve envolver-se com ou apoiar a utilização de Trabalho Forçado ou Compulsório (...)”** (SAI, 2008, p. 6).

Dado que 10 indivíduos (21,7%) afirmaram desempenhar tarefas para além do determinado pela respectiva categoria profissional poderá significar a necessidade de análise das actividades/ serviços correspondentes a cada categoria e a identificação dos postos de trabalho onde o cumprimento das mesmas pode não estar a ser alcançado, não obstante os trabalhadores não se sentirem forçados a desempenhar essas actividades.



Relativamente à mesma situação mas no que concerne aos outros trabalhadores, os valores das categorias “não sei” e “sem opinião” poderão significar um real desconhecimento da situação de desempenho laboral dos colegas de trabalho ou uma falta de conhecimento das actividades/ serviços correspondentes a cada categoria profissional levando à opção por uma atitude de não afirmação. Será pois uma área que necessitará da intervenção da organização, nomeadamente ao nível da definição clara de funções.

Os resultados obtidos podem significar alguma incerteza/ receio do trabalhador de ser alvo de penalizações pelo não desempenho destes serviços, situação que continuam a manter por opção ao prosseguirem com a situação laboral em que se encontram, o que merecerá a definição de procedimentos no sentido de alteração destas situações.

**2.3 “O pessoal deve (...) ter liberdade para encerrar o contrato de emprego, desde que seja feita uma notificação ao empregador com prazo razoável”** (SAI, 2008, p. 6).

O facto de 13% dos inquiridos responderem não ter o direito de cessar voluntariamente o seu contrato de trabalho poderá significar uma falta de esclarecimento dos trabalhadores relativamente a este assunto, o que pode ser corroborado pela percentagem de respostas obtidas na categoria “não sei”, não se pensando pertinente a necessidade de aprofundamento desta situação por parte da organização mas julgando-se oportuno a realização de sessões de esclarecimento.

### **Requisito 3 – Saúde e Segurança**

**3.1 “A empresa deve proporcionar um ambiente de trabalho seguro e saudável e deve tomar medidas eficazes para prevenir acidentes e danos potenciais à saúde dos trabalhadores que surjam do, estejam associados com ou que ocorram no curso do trabalho, minimizando, tanto quanto seja razoavelmente praticável, as causas de perigos inerentes ao ambiente do local de trabalho (...)”** (SAI, 2008, p. 6).

Não obstante a generalidade dos resultados indicar que a organização desenvolve avaliações periódicas aos locais de trabalho com vista a diagnosticar situações que coloquem em risco a saúde dos trabalhadores e a identificar causas de possíveis acidentes, será pertinente a adopção de práticas no sentido de apurar quais os postos de trabalho que poderão não estar a ser contemplados ou nos quais este tipo de práticas ainda não são percebidas pelos trabalhadores.

Os resultados obtidos poderão revelar que, não obstante a maioria dos inquiridos considerar que, após a identificação das causas, são desenvolvidas acções no sentido de as reduzir, existirão situações identificadas para as quais não são realizadas acções de melhoria e que merecerão a atenção futura da organização.

**3.3 “A empresa deve fornecer ao pessoal, de forma regular, instruções eficazes de saúde e segurança, inclusive instruções no próprio local de trabalho e, quando necessário, instruções específicas de tarefa (...)” (SAI, 2008, p. 6).**

A informação recolhida permitirá concluir que a organização se envolve na implementação deste tipo de práticas, situação que não parece necessitar o desenvolvimento de acções de melhoria. No entanto, uma parte dos trabalhadores considera que a respectiva actualização não é efectuada com regularidade, questão a ser tida em conta em situações futuras.

**3.4 “A empresa deve estabelecer sistemas para detectar, evitar ou reagir às ameaças à saúde e segurança do pessoal (...)” (SAI, 2008, p. 6).**

Os resultados obtidos poderão ser reveladores de alguma falta de conhecimento dos trabalhadores relativamente à existência destes procedimentos dentro da organização, área que merecerá ser alvo de atenção pela gestão.

**3.5 “A empresa deve fornecer ao pessoal, assumindo esses custos, equipamentos de protecção individual (...)” (SAI, 2008, p. 6).**

Embora a grande maioria dos trabalhadores considere ser possuidora dos equipamentos de protecção individual de que necessita, pensa-se ser pertinente a avaliação futura dos equipamentos de protecção individual necessários ao desempenho das várias funções desenvolvidas e a respectiva colocação dos mesmos à disposição dos trabalhadores. Os resultados elevados na categoria de resposta “sem opinião” poderão também ser explicados pela falta de formação dos trabalhadores sobre este assunto, revelando-se uma área a ser tida em conta no plano de formação da organização.

#### **Requisito 4 – Liberdade de Associação e Direito à Negociação Colectiva**

**4.1 “Todo o pessoal deve ter o direito de formar, se associar e organizar sindicatos da sua escolha e de negociar colectivamente a seu favor com a empresa. A empresa deve respeitar**

***este direito e deve eficazmente informar ao pessoal que são livres para se associarem a uma organização da sua escolha e que, ao fazerem assim, isto não irá resultar em quaisquer consequências negativas para eles, ou em retaliação pela empresa (...)***” (SAI, 2008, p. 7).

Supõe-se que a adesão a sindicatos não deverá ser um procedimento comum dentro da organização, seja porque os inquiridos nunca se interessaram por esta questão ou porque não conhecem a experiência de outros colegas de trabalho, sendo esta uma área que poderá ser explorada dentro da mesma.

Relativamente ao direito de negociação das propostas colectivas, os resultados parecem ser demonstrativos de que este não é um procedimento frequente na organização, seja porque 10,9% dos trabalhadores respondem negativamente à questão ou porque 41,3% das respostas revelam desconhecimento ou falta de opinião sobre este assunto. Parece ser uma área que requer a definição de acções pela organização.

A organização terá que encontrar meios de fazer com que a informação sobre este direito seja divulgada e passe a ser prestada aquando da admissão de novos trabalhadores.

Sobre a ocorrência de retaliações ou consequências negativas (tratamento diferenciado), perante a significativa percentagem de respostas positivas bem como face ao número de respostas nas categorias “não sei” e “sem opinião” (32,6%) a organização deve avaliar melhor as suas práticas e proceder à sua alteração.

**4.2 “(...) a empresa deve permitir livremente aos trabalhadores eleger os seus próprios representantes”** (SAI, 2008, p. 7).

Na medida em que não parece ser frequente a eleição de um representante dos trabalhadores para situações de negociação colectiva, esta parece ser uma área a ser alvo de intervenção na organização.

**4.3 “A empresa deve assegurar que os representantes dos trabalhadores e qualquer pessoal empenhado em organizar os trabalhadores não sejam sujeitos à discriminação, assédio, intimidação ou retaliação por serem membros de um sindicato ou de participarem nas actividades de um sindicato e que tais representantes tenham acesso aos membros do seu sindicato no local de trabalho”** (SAI, 2008, p. 7).

Embora a grande parte dos resultados indique a não existência de tratamento diferenciado, o elevado número de resposta nas categorias “não sei” e “sem opinião” poderá revelar a falta de conhecimento dos trabalhadores sobre estas situações requerendo esta área uma análise mais aprofundada por parte da organização.

Relativamente ao acesso a um membro do seu sindicato no local de trabalho, pensa-se poder afirmar-se que se trata de uma situação em relação à qual os trabalhadores não se encontram esclarecidos, ou até mesmo já tiveram conhecimento/ experienciaram negativamente esta situação dentro da organização, dados considerados fundamentais para a necessidade de tomada de acções neste sentido.

## **Requisito 5 – Discriminação**

**5.1 “A empresa não deve envolver-se ou apoiar a discriminação na contratação, remuneração, acesso a formação, promoção, encerramento de contrato ou aposentadoria, com base na raça, origem nacional ou social, classe social, nascimento, religião, deficiência, sexo, orientação sexual, responsabilidades familiares, estado civil, associação a sindicato, opinião política, idade ou qualquer outra condição que poderia dar ensejo à discriminação”** (SAI, 2008, p. 7).

Poder-se-á afirmar que a organização não se envolverá em práticas que promovam a discriminação no local de trabalho, embora se considere que esta questão merece uma análise mais detalhada de forma a serem identificadas situações que possam acontecer e a poderem ser tomadas acções que evitem a sua ocorrência futura.

**5.2 “A empresa não deve intervir com o exercício dos direitos do pessoal em observar preceitos ou práticas, ou em atender às necessidades relativas à raça, origem nacional ou social, religião, deficiência, sexo, orientação sexual, responsabilidades familiares, associação a sindicato, opinião política, ou qualquer outra condição que poderia dar ensejo à discriminação”** (SAI, 2008, p. 7).

O número de respostas na categoria “sem opinião” (13%) poderá ser explicado pela falta de uma categoria intermédia de resposta entre o “sim” e o “não” que não se revelasse tão limitativa e fosse mais caracterizadora da situação vivida por cada trabalhador, pelo que esta situação necessitará um maior esclarecimento futuro. Quando a questão é colocada relativamente aos colegas de trabalho, os dados revelam que, embora esta situação não

demonstre fazer parte do dia-a-dia dos trabalhadores, poderá ser necessária uma tentativa de identificação das situações apontadas para que possam ser alvo de alteração no presente ou seja evitada a sua ocorrência.

**5.3 “A empresa não deve permitir qualquer comportamento que seja ameaçador, abusivo, explorador ou sexualmente coercivo, incluindo gestos, linguagem (...)”** (SAI, 2008, p. 7).

Sobre a ocorrência de situações de abuso ou de exploração com o consentimento dos superiores hierárquicos, embora não se considere significativo o número de respostas afirmativas, dada a gravidade do tipo de situação em análise, poderá ser conveniente o desenvolvimento de acções no sentido de serem obtidos mais esclarecimentos acerca das situações identificadas de forma a que estas não se repitam no futuro.

## **Requisito 6 – Práticas Disciplinares**

**6.1 “A empresa deve tratar todo o pessoal com dignidade e respeito. A empresa não deve envolver-se ou tolerar a utilização de punição corporal, mental ou coerção física ou abuso verbal das pessoas. Não se permite tratamento rude ou desumano”** (SAI, 2008, p. 7).

Poderá considerar-se que os resultados são demonstrativos de que as práticas da organização não necessitarão de sofrer alterações no âmbito do conteúdo deste critério. No entanto, no que respeita ao recurso a punição mental dos trabalhadores, embora não sendo um procedimento de adopção na organização, pensa-se pertinente uma análise mais aprofundada das situações identificadas.

## **Requisito 7 – Horário de Trabalho**

**7.1 “A empresa deve estar em conformidade com as leis aplicáveis e com os padrões da indústria sobre horário de trabalho e feriados públicos. A semana de trabalho normal, não se incluindo horas extras, deve ser conforme definido por lei, mas não deve exceder a 48 horas”** (SAI, 2008, p. 7).

Embora a grande maioria dos trabalhadores manifeste que a organização se encontra numa situação de cumprimento relativamente aos horários de trabalho, considera-se que deverão ser alvo de análise todos os horários de trabalho em vigor e respectiva legislação aplicável de modo a detectar possíveis casos de incumprimento.

Sobre o número de horas de trabalho semanal, pensa-se que será oportuna a análise do número de horas do horário de trabalho semanal de cada trabalhador e a respectiva comparação com a respectiva determinação legal.

**7.3 “*Todo trabalho em hora extra deve ser voluntário (...) e não deve exceder a 12 horas por semana, nem ser requisitado com regularidade*”** (SAI, 2008, p. 8).

Na organização existirá a prática de trabalho extra por parte dos trabalhadores sendo que este não excederá as 12 horas semanais e que, embora a maioria dos trabalhadores afirme desenvolver o trabalho extra voluntariamente, o número de sujeitos que diz o contrário merece a atenção e a definição de procedimentos pela organização.

Relativamente à regularidade, não obstante a grande maioria das respostas indicar a não solicitação regular de trabalho extra, esta situação merecerá um maior esclarecimento por parte da organização.

## **Requisito 8 – Remuneração**

**8.1 “*A empresa deve respeitar o direito do pessoal a um salário de subsistência e assegurar que os salários pagos por uma semana normal de trabalho devam sempre satisfazer a pelo menos os padrões mínimos da indústria e devam ser suficientes para atender às necessidades básicas do pessoal e proporcional alguma renda extra*”** (SAI, 2008, p. 8).

É assegurado a todos os trabalhadores o pagamento de um salário. Contudo, relativamente à sua correspondência com as tabelas definidas para o sector, deverá a organização considerar os resultados obtidos que indicam desconhecimento e ponderar a informação aos trabalhadores acerca dos valores legais definidos para cada categoria profissional dentro de sector de actividade correspondente e a consecutiva necessidade de ajustamento.

**8.4 “*Toda hora extra deve ser remunerada em base especial, conforme definido por lei nacional (...)*”** (SAI, 2008, p. 8).

Os dados apresentados poderão ser indicadores de que o pagamento das horas extra não estará a dar cumprimento aos imperativos de ordem legal aplicáveis ao sector de actividade, situação que deve ser alvo de análise por parte da gestão de modo a poder vir a ser alterada.

**8.5 “A empresa não deve utilizar somente contratos de mão de obra temporária, contratos consecutivos de curto prazo (...) para evitar o cumprimento das obrigações para com o pessoal (...)” (SAI, 2008, p. 8).**

No que diz respeito ao frequente recurso a contratos de mão de obra temporária, verificou-se alguma falta de acessibilidade a esta informação por parte dos trabalhadores ou alguma dificuldade de entendimento acerca do significado de “mão de obra temporária” e a respectiva associação a contratos de curto prazo. Esta questão merecerá pois ser esclarecida mediante o recurso a outras fontes de informação.

No que concerne ao recurso corrente a contratos de curto prazo, os dados evidenciam que esta poderá ser uma prática em vigor na organização, bem como alguma falta de informação dos trabalhadores relativamente à situação avaliada, pelo que esta situação merecerá uma análise mais detalhada a partir de fontes de informação adicionais e a ponderação de alteração das práticas instituídas.

Sobre a questão de estas práticas serem uma forma de evitar o cumprimento das obrigações para com os trabalhadores, e não obstante a maioria dos respondentes considerar que não, pensa-se que esta situação deverá ser alvo de análise mais detalhada dada a percentagem de pessoas que respondem afirmativamente e daquelas que se consideram “sem opinião”.

## **Requisito 9 – Sistemas de Gestão**

**9.1 “A alta administração deve definir, por escrito, no idioma compreendido pelos trabalhadores, a política da empresa para a responsabilidade social e relações de trabalho, e exibir essa política e a SA 8000 num local destacado, facilmente visualizável nas instalações da empresa (...)” (SAI, 2008, p. 8).**

A organização deverá definir uma política para a RS de acordo com parâmetros deste critério e proceder à sua divulgação dando cumprimento às exigências do mesmo.

**9.4 “A alta administração, periodicamente, deve analisar criticamente a adequação, pertinência e a contínua eficácia da política da empresa, dos procedimentos e dos resultados de desempenho (...). Quando apropriado, as alterações e melhorias do sistema devem ser implementadas (...)” (SAI, 2008, p. 8).**

Poderá afirmar-se que serão desenvolvidos procedimentos por parte da organização no sentido de efectuar uma análise periódica da sua política e dos seus procedimentos, no entanto, é ainda significativo o número de trabalhadores que desconhece esta situação o que suscitará a necessidade futura de divulgação destas práticas pela organização.

Relativamente à realização de uma análise crítica periódica dos seus resultados de desempenho pensa-se que a organização realiza o tipo de práticas identificadas, embora se denote mais uma vez a necessidade de divulgação da realização das mesmas junto dos trabalhadores face ao grau de desconhecimento sobre esta situação que foi evidenciado.

No que concerne à implementação de alterações e ao desenvolvimento de acções de melhoria, os dados serão reveladores da implementação destes procedimentos por parte da organização, embora se continue a perceber um grande desconhecimento deste facto por grande parte dos trabalhadores. As acções desencadeadas deverão ser mais visíveis e mais divulgadas junto dos trabalhadores.

**9.11 “A empresa deve proporcionar meios confidenciais para todo o pessoal reportar não conformidades em relação a este padrão à alta administração e ao representante dos trabalhadores. A empresa deve investigar, tratar e responder às preocupações do pessoal (...); a empresa deve evitar repreender, demitir ou de alguma forma discriminar contra qualquer empregado que tenha fornecido informações relativas à observância deste padrão”** (SAI, 2008, p. 10).

Existirá na organização um procedimento destinado à comunicação de ocorrências e não conformidades embora o mesmo necessite ser divulgado internamente uma vez que não é do conhecimento de alguns dos trabalhadores.

Relativamente à garantia de confidencialidade por parte deste procedimento, considera-se que esta questão deverá ser alvo de acções de melhoria por parte da organização.

No que concerne ao facto de a organização investigar, tratar e responder às preocupações dos trabalhadores, verifica-se que esta revela desenvolver práticas neste âmbito, embora estas necessitem de uma maior divulgação junto dos trabalhadores.



Poderá concluir-se a existência de situações de repreensão do trabalhador, situações que no futuro deverão ser alvo de alteração por parte da gestão.

**9.12 “A empresa deve identificar a causa raiz, prontamente implementar acções correctivas e preventivas e alocar os recursos necessários apropriados à natureza e severidade de qualquer não conformidade identificada (...)” (SAI, 2008, p. 10).**

Poderá considerar-se que este procedimento se encontra implementado na organização, muito embora deverão ser desenvolvidas acções no sentido de melhorar a informação e a divulgação aos trabalhadores.

### 6.3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A União Europeia define o desenvolvimento sustentável como uma prioridade aquando da definição das suas grandes opções e políticas para o período de 2007 a 2013. Paralelamente, o conceito de RS surge como uma atitude voluntária das organizações de forma a atingir os objectivos do desenvolvimento sustentável por meio do desenvolvimento de actividades promotoras de uma sociedade mais justa e de um ambiente mais limpo. “*A contribuição das organizações é muitas vezes realizada através da adopção de uma política de responsabilidade social e de um conjunto de instrumentos de gestão que permitem que a organização seja gerida tendo em conta os seus aspectos económico-financeiros, sociais e ambientais*” (Projecto RSO Matrix, 2010, p.13).

Assiste-se cada vez com mais frequência a um aumento do interesse da gestão de topo das organizações pelos seus stakeholders, nomeadamente quando se verifica que o tema RS passou a ocupar uma posição de destaque no seio das organizações, com o objectivo de promover a igualdade nos vários países em áreas como o ambiente, as condições de trabalho e o respeito pelos direitos humanos.

Falar de RS nas organizações não corresponde a dizer que se trata de uma mera obrigação legal mas sim da adopção de um conjunto de procedimentos que dão resposta a vários tipos de interesses, tais como aqueles dos seus accionistas, dos seus trabalhadores, aos interesses sociais e aos interesses ambientais.

As Instituições Particulares de Solidariedade Social são algumas das organizações que vulgarmente se deparam com problemas de falta de sustentabilidade sendo que uma das medidas da sua superação poderá estar relacionada com a adopção de modelos de gestão como aqueles previstos em normas como a ISO 9001 ou SA 8000.

A Norma SA 8000 surge como a primeira norma direccionada para a melhoria das condições de trabalho podendo ser auditada e certificada por parte de auditores independentes.

A partir das várias razões enumeradas, o presente estudo teve como objectivos fundamental efectuar um diagnóstico das práticas da FDLS à luz dos nove requisitos da Norma SA 8000 de modo a dotar a organização de informação necessária para a definição de acções no sentido do integral cumprimento dos critérios não satisfeitos com vista numa futura certificação neste referencial.

O estudo foi realizado pelo recurso à elaboração de um questionário que foi entregue aos trabalhadores da organização ao longo do mês de Fevereiro de 2010, tendo sido recolhidas 46 respostas. Os resultados foram sujeitos a análise estatística sendo que os resultados obtidos mostraram o seguinte:

- Não parecem existir discrepâncias entre as práticas em vigor na FDLS e os requisitos da Norma SA 8000: **Saúde e Segurança, Discriminação, Práticas Disciplinares e Horário de Trabalho;**
- Existirão discrepâncias entre os procedimentos da FDLS e os requisitos da Norma SA 8000: **Liberdade de Associação e Direito à Negociação Colectiva;**
- Para os requisitos **Trabalho Infantil, Trabalho Forçado e Compulsório, Remuneração e Sistema de Gestão** a organização não desenvolve as práticas necessárias para dar resposta à integralidade dos seus critérios.

De modo a direccionar um possível percurso de implementação da Norma SA 8000, foi desenvolvido um plano de acções, subdividido de acordo com os seus requisitos e respectivos critérios, no qual foram dadas indicações de procedimentos, documentos e rotinas a alterar, a aperfeiçoar ou a desenvolver no futuro por esta organização.

## 6.4 LIMITAÇÕES E SUGESTÕES PARA ESTUDOS FUTUROS

Através da revisão da literatura efectuada relativamente à certificação das organizações de acordo com a Norma SA 8000 considera-se existir uma escassez de estudos neste campo e, por conseguinte, de conhecimento acumulado acerca deste tema. Tal pode ter contribuído para que o estudo conduzido não tenha tido a profundidade necessária e seja um ponto de partida para outros estudos a realizar com vista ao seu aperfeiçoamento.

Como limitação para o presente estudo pode indicar-se o facto de que os seus resultados não fornecem uma base sólida no sentido de ser efectuada uma generalização científica. No entanto, Yin (2005, p. 30) refere que os estudos de caso são generalizáveis a proposições teóricas mas não a populações ou universos. Segundo o autor, o estudo de caso “*não representa uma amostragem, e, ao fazer isso, o seu objectivo é expandir e generalizar teorias (generalização analítica) e não enumerar frequências (generalização estatística)*”.

Outro aspecto limitativo está relacionado com a questão da subjectividade de cada um dos indivíduos na interpretação das questões do questionário, sendo esta de eliminação difícil dada a natureza dos assuntos abordados, pelo que o recurso a entrevistas com cada um dos indivíduos poderia ser um método mais objectivo mas de mais difícil implementação dada a escassez de tempo e de recursos por parte do investigador.

Ainda relativamente aos questionários, pode considera-se que a recolha dos dados caracterizadores de cada um dos indivíduos da população poderia ter sido mais específica nomeadamente no que diz respeito à respectiva categoria profissional. No entanto, este aspecto teve como fundamento o facto de o investigador ser um elemento pertencente ao quadro de pessoal da organização, pelo que uma maior especificação poderia pôr em causa o anonimato dos questionários face ao número reduzido de trabalhadores em algumas das categorias consideradas.

Por fim, considera-se que, devido à escassez de tempo, uma das limitações fundamentais foi o facto de não ter sido possível recorrer a outras fontes de evidência, realizando uma triangulação dos dados, possibilitando o desenvolvimento de linhas convergentes de pensamento e, consequentemente, tornando as conclusões mais convincentes.

Uma sugestão para futuros estudos será a adopção de uma pesquisa a partir de vários casos que, não obstante a partilha de aspectos comuns, possuíssem características contrastantes capazes da realização de uma análise mais rica relativamente à detecção de possíveis padrões comportamentais. De acordo com Eisenhardt (1991), citado por Roberto e Serrano (2007, p. 79), *“é através da replicação que se torna possível corroborar proposições específicas, captar padrões, eliminar ocorrências ocasionais e enfatizar aspectos complementares de um dado fenómeno”*.

Por outro lado, de acordo com Yin (2005), citado por Duarte (2008), o recurso a casos múltiplos poderá constituir um reforço para o estudo realizado na medida em que estes podem ser *casos confirmatórios*, *casos contrastantes* ou *casos diferentes* e sugerindo que acima de três casos deverão ser introduzidas variações geográficas, étnicas, de dimensão, entre outras. Considerando o estudo de caso apresentado como um caso típico este poderá vir a ser complementado no futuro por outros estudos de caso típicos e atípicos, num estudo de caso múltiplo, por meio de um programa de investigação mais global que contemple um maior hiato temporal e o recurso a mais do que um investigador e a mais do que uma fonte de dados.

## BIBLIOGRAFIA

- ACOSTA, Rosa, DOMINGUEZ, Maria e LIGERO, Francisco (2007). *Análisis de la Responsabilidad social corporativa desde três enfoques: stakeholders, capital intelectual e Teoria Institucional*. <http://dialnet.unirioja.es/servlet/extart?codigo=2234835>. 02-01-2010.
- ALMEIDA, Ana e MUNIZ, Reynaldo (2005). *A construção da reputação Organizacional como Recurso Estratégico: o papel dos Gestores e a percepção dos Stakeholders*. [http://www.anpad.org.br/evento.php?acao=trabalho&cod\\_edicao\\_subsecao=30&cod\\_evento\\_edicao=9&cod\\_edicao\\_trabalho=356](http://www.anpad.org.br/evento.php?acao=trabalho&cod_edicao_subsecao=30&cod_evento_edicao=9&cod_edicao_trabalho=356). 11-03-2009.
- ALMEIDA, Geraldo, FONTES FILHO, Joaquim e MARTINS, Humberto (2000). *Identificando Stakeholders para Formulação de Estratégias Organizacionais*. <http://anpad.org.br/enanpad/2000/dwn/enanpad2000-ade-1110.pdf>. 11-03-2009.
- ASSOCIAÇÃO GRACE (2004): “*Primeiros Passos - Guia Prático para a Responsabilidade Social das Empresas*”, Gráfica Monumental, Lisboa.
- BARAÑANO, Ana Maria (2004): “*Métodos e Técnicas de Investigação em Gestão*”, 1ª edição, Edições Sílabo, Lisboa.
- CAJAZEIRA, Jorge (2009). [http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/pt/1431/servicos\\_do\\_portal/noticias/itens/jorge\\_cajazeira\\_explica\\_a\\_iso\\_26000.aspx](http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/pt/1431/servicos_do_portal/noticias/itens/jorge_cajazeira_explica_a_iso_26000.aspx). 26-11-2009
- CAMPBELL, Andrew (1997), “Stakeholders: The case in Favour”, *Long Range Planning*, vol. 30, n.º 3, pp. 446 - 449.
- CILIBERTI, Francesco, GROOT, Gerard, HAAN, Job e PONTRANDOLFO, Pierpaolo (2009), “Codes to coordinate supply chains: SMEs’ experiences with SA 8000”, *Supply Chain Management: An International Journal*, vol. 14, n.º 2, pp. 117-127.
- CLARKSON, Max (1995), “A stakeholder framework for analyzing and evaluating corporate social performance”, *Academy of Management Review*, vol. 20, n.º 1, pp. 92-117.
- COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS (2001): “*Livro Verde - Promover um quadro europeu para a responsabilidade social das empresas*”, Bruxelas.
- CRAMER, Jacqueline (2005), “Applying International Standards and Guidelines on Corporate Social Responsibility: An Action Plan”, *Environmental Quality Management*, vol. 14, n.º 3, pp. 71-77.

- DAPONTE, Rocío, PARADA, Ana e VÁZQUEZ, Encarnación (2008). La responsabilidad social empresarial. Un acercamiento a la realidad empresarial de Galicia. <http://dialnet.unirioja.es/servlet/oaiart?codigo=2751754>. 02-01-2010.
- DONALDSON, Thomas e PRESTON, Lee (1995), “The stakeholders theory of the corporation: concepts, evidence and implications”, *Academy of Management Review*, vol. 20, n.º 1, pp. 65-91.
- DUARTE, José (2008), “Estudos de caso em educação. Investigação em profundidade com recursos reduzidos e outro modo de generalização”, *Revista Lusófona de Educação*, n.º 11, pp. 113-132.
- ESTEBAN, Elsa (2007), “La teoria de los stakeholders: Un puente para el desarrollo práctico de la ética empresarial y de la responsabilidad social corporativa”, *Veritas*, vol. 2, n.º 17, pp. 205-224.
- FORTIN, Marie (1999): “*O Processo de Investigação: da concepção à realização*”, Lusociência, Loures.
- GANZO, Eduardo (2006), “La responsabilidad social corporativa. Su dimensión normativa: implicaciones para las empresas españolas”, *Pecunia*, n.º 3, pp. 1-20.
- GARCÍA, Francisco (2008), “Ética empresarial y responsabilidad social corporativa”, *Boletín Económico de ICE*, n.º 2936, pp. 33-47.
- GARRIGA, Elisabet e MELÉ, Domènec (2004), “Corporate Social Responsibility – Theories: Mapping the territory”, *Journal of Business Ethics*, vol. 53, pp. 51-71.
- GIL, António (1999): “*Métodos e técnicas de pesquisa social*”, 5ª edição, Atlas, São Paulo.
- GONZÁLEZ, Marta e MARTÍNEZ, Carmen (2003), “Responsabilidad social de la empresa – concepto, medición e desarrollo en España”, *Boletín Económico de ICE*, n.º 2755, pp. 7-19.
- GRENARD, Agnès (1996), “Normalisation, Certification: quelques éléments de définition”, *Revue D'Économie Industrielle*, n.º 75, 1º trimestre, pp. 45-60.
- INSTITUTO PARA A SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO (s/d). *A Responsabilidade Social das Empresas - a perspectiva e o contributo do Instituto para a Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho*. [http://www.ishst.pt/downloads/bolsa\\_textos/Bolsa\\_Artigos\\_SHST\\_12.pdf](http://www.ishst.pt/downloads/bolsa_textos/Bolsa_Artigos_SHST_12.pdf). 02-06-2009.

INSTITUTO PORTUGUÊS DA QUALIDADE (2009a). <http://www.ipq.pt>. 12-11-2009.

INSTITUTO PORTUGUÊS DA QUALIDADE (2009b). *Manual de Normalização*. [http://www.ipq.pt/backfiles/Manual\\_NOR.pdf](http://www.ipq.pt/backfiles/Manual_NOR.pdf). 07-03-2010.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (2005). <http://isotc.iso.org/livelink/livelink?func=II&objId=5404111&objAction=browse&sort=name>. 25-11-2009.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (2007). [http://isotc.iso.org/livelink/fetch/2000/2122/830949/3934883/3935837/3972865/5404111/TG2\\_N057\\_-\\_SR\\_Brochure\\_Spanish\\_-\\_updated\\_](http://isotc.iso.org/livelink/fetch/2000/2122/830949/3934883/3935837/3972865/5404111/TG2_N057_-_SR_Brochure_Spanish_-_updated_). 21-11-2009.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (2008). [http://isotc.iso.org/livelink/livelink/fetch/2000/2122/830949/3934883/3935837/3972865/5404981/5404111/NT-38\\_v.2\\_-\\_Presentaci\\_n\\_26000\\_-\\_TG2-N073?nodeid=7429343&vernum=0](http://isotc.iso.org/livelink/livelink/fetch/2000/2122/830949/3934883/3935837/3972865/5404981/5404111/NT-38_v.2_-_Presentaci_n_26000_-_TG2-N073?nodeid=7429343&vernum=0). 21-11-2009.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (2009). [http://isotc.iso.org/livelink/livelink/fetch/2000/2122/830949/3934883/3935837/3972865/5404981/5404111/NT-46\\_Traducci\\_n\\_TG2\\_N083\\_-\\_SRNewsletter\\_11.pdf?nodeid=8158884&vernum=0](http://isotc.iso.org/livelink/livelink/fetch/2000/2122/830949/3934883/3935837/3972865/5404981/5404111/NT-46_Traducci_n_TG2_N083_-_SRNewsletter_11.pdf?nodeid=8158884&vernum=0). 21-11-2009.

JOYNER, Brenda e PAYNE, Dinah (2002), “Evolution and Implementation: a study of values, business ethics and corporate social responsibility”, *Journal of Business Ethics*, vol. 41, pp. 297-311.

JOYNER, Brenda, PAYNE, Dinah e RAIBORN, Cecily (2002), “Building Values, Business Ethics and Corporate Social Responsibility into the developing organization”, *Journal of Developmental Entrepreneurship*, vol. 7, n.º 1, pp. 113-131.

LAKATOS, Eva e MARCONI, Marina (1991): “*Fundamentos de metodologia científica*”, 3ª edição, Editora Atlas, São Paulo.

LEIPZIGER, Déborah (2005). *Entrevista com Deborah Leipziger da SAI sobre SA8000*. <http://www.bureauveritascertification.com.br/artigos.asp?IDArt=12>. 30-11-2009.

MILES, Morgan e MUNILLA, Linda (2004), “The potencial impact of social accountability certification on marketing: a short note”, *Journal of Business Ethics*, vol. 50, pp. 1-11.

- MITCHELL, Ronald, AGLE, Bradley e WOOD, Donna (1997), “Toward a theory of stakeholder identification and salience: defining the principle of who and what really counts”, *Academy of Management Review*, vol. 22, n.º 4, pp. 853-886.
- MONEVA, José (2005), “Información sobre Responsabilidad social Corporativa: situación y tendencias”, *Revista Asturiana de Economía*, n.º 34, pp. 43-67.
- MORENO, Ricardo (2009), “Ética e responsabilidade social de la empresa: su concepción del hombre”, *Polis*, vol. 8, n.º 23, pp. 323-349.
- PEREIRA, Phablo e CRUZ, Marta (2007). *A Responsabilidade Social como Estratégia de Gestão Empresarial*.  
[http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2007\\_TR630469\\_9427.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2007_TR630469_9427.pdf). 30-01-2010.
- PROJECTO RSO MATRIX (2010). *Guia metodológico para a implementação de Plano de RS das Organizações*.  
[http://www.rsopt.com/irj/servlet/prt/portal/prtroot/com.sap.km.cm.docs/rsopt/documentos/showroom\\_virtual/showrooms/RSO%20MAtrix%20Guia.pdf](http://www.rsopt.com/irj/servlet/prt/portal/prtroot/com.sap.km.cm.docs/rsopt/documentos/showroom_virtual/showrooms/RSO%20MAtrix%20Guia.pdf). 05-06-2010.
- QUIVY, Raymond e CAMPENHOUDT, Luc (2008): “*Manual de Investigação em Ciências Sociais*”, 5ª edição, Gradiva Publicações, Lisboa.
- ROBERTO, José e SERRANO, António (2007), “As organizações económico-sociais e os seus stakeholders”, *Economia Global e Gestão*, vol.12, n.º 2, pp. 73-93.
- ROHITRATANA, Kaewta (2002), “SA 8000: a tool to improve quality of life”, *Managerial Auditing Journal*, vol. 17, n.º 1/2, pp. 60-64.
- RUIZ, Óscar, MENÉNDEZ, José e MARTÍN-CASTILLA, Juan (2007), “Percepción directiva de las relaciones entre responsabilidad social y ética empresarial”, *Boletín Económico de ICE*, n.º 2927, pp. 43-56.
- SANTOS, Maria, SANTOS, Ana, PEREIRA, Elisabete e SILVA, José (2006): “*Responsabilidade Social nas PME – Casos em Portugal*”, 1ª edição, Editora RH, Lisboa.
- SERVÓS, Carmen (2007), “Responsabilidade social e organizações não lucrativas”, *Ekonomiaz*, n.º 65, pp. 208 – 227.
- SGS PORTUGAL, SA (2009). *Roteiro para a Responsabilidade Social – rumo à sustentabilidade*.  
<http://www.sgs.com/sgs-responsabilidade-social-rumo-a-sustentabilidade-pt-09.pdf>. 30-11-2009.



- SILVA, Mário (2009), “A Norma Portuguesa de Responsabilidade Social NP 4469”, *SGS Global*, n.º 24, pp. 22-23.
- SOCIAL ACCOUNTABILITY ACCREDITATION SERVICES (2009). <http://www.saasaccreditation.org>. 15-11-2009.
- SOCIAL ACCOUNTABILITY ACCREDITATION SERVICES (2010). [http://www.saasaccreditation.org/certfaclists/2009\\_Q4/Q4%20Certs%20List,%20Public%20List,%20alpha.pdf](http://www.saasaccreditation.org/certfaclists/2009_Q4/Q4%20Certs%20List,%20Public%20List,%20alpha.pdf). 04-06-2010.
- SOCIAL ACCOUNTABILITY INTERNATIONAL (2008): “*Responsabilidade Social 8000 (SA 8000)*”, Social Accountability, New York.
- SOCIAL ACCOUNTABILITY INTERNATIONAL (2009). <http://www.sa-intl.org>. 15-11-2009.
- STIGZELIUS, Ingrid e MARK-HERBERT, Cecilia (2009), “Tailoring corporate responsibility to suppliers: managing SA8000 in Indian garment manufacturing”, *Scandinavian Journal of Management*, n.º 25, pp. 46-56.
- TABORDA, Daniel (2007), “A relação entre a «performance» social e a «performance» económico-financeira”, *Revista Portuguesa e Brasileira de Gestão*, Jul/ Set, pp. 40-49.
- THALER-CARTER, Ruth (1999), “Social accountability 8000”, *HR Magazine*, vol. 44, n.º 6, pp. 106-110.
- TORO, Daniela (2006), “El enfoque estratégico de la responsabilidad social corporativa: revisión de la literatura académica”, *Intangible Capital*, vol. 2, n.º 14, pp. 338-358.
- VITELL, Scott e PAOLILLO, Joseph (2004), “A cross-cultural study of the antecedents of the perceived role of ethics and social responsibility”, *Business Ethics: A European Review*, vol. 13, n.º 2/3, pp. 185-199.
- WULFSON, Myrna (2001), “The Ethics of Corporate Social Responsibility and Philanthropic Ventures”, *Journal of Business Ethics*, vol. 29, pp. 135-145.
- YIN, Robert (2005): “*Estudo de Caso: Planejamento e Métodos*”, 3ª edição, Artmed, Porto Alegre.



## **ANEXOS**

**Anexo 1** – Empresas certificadas em RS existentes em Portugal de acordo com a entidade certificadora, o referencial normativo adoptado e o sector de actividade – Novembro e Dezembro de 2009.

**Anexo 2** – Questionário aos trabalhadores da FDLS.

**Anexo 3** - Ofício de solicitação de autorização para a realização do estudo e respectivo ofício de resposta.

**Anexo 4** – Caracterização da população.

**Anexo 5** – Trabalho Infantil.

**Anexo 6** – Trabalho Forçado e Compulsório

**Anexo 7** – Saúde e Segurança

**Anexo 8** – Liberdade de Associação e Direito à Negociação Colectiva.

**Anexo 9** – Discriminação.

**Anexo 10** – Práticas Disciplinares.

**Anexo 11** – Horário de Trabalho.

**Anexo 12** – Remuneração.

**Anexo 13** – Sistemas de Gestão.

**Anexo 1 - Empresas certificadas em RS de acordo com a entidade certificadora, o referencial normativo adoptado e o sector de actividade – Novembro e Dezembro de 2009.**

Entidade Certificadora	Norma de Referência	Nome da Empresa
Associação Portuguesa de Certificação - APCER	SA 8000:2001	Aeroporto da Horta Aeroporto das Flores Aeroporto de Faro Aeroporto de Lisboa Aeroporto de Santa Maria Aeroporto Francisco Sá Carneiro Aeroporto João Paulo II Águas do Algarve, S.A. Águas do Minho e Lima, S. A. Águas do Mondego – Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e de Saneamento do Baixo Mondego – Bairrada, S. A. ANA – Aeroportos de Portugal CITRUP – Centro Integrado de Tratamento de Resíduos Últimos do Porto, Lda SIMLIS – Saneamento Integrado dos Municípios de Lis, S.A. SIMRIA – Saneamento Integrado dos Municípios da Ria, S.A. TNT Express Worldwide (Portugal) – Transitários, Transportes e Serviços Complementares, S.A.
	SA 8000:2008	AdC . Águas de Cascais, S.A. Águas do Ave, S.A. Fiorima – Fabricação de Peúgas, S.A Lipor – Serviço Intermunicipalizado de Gestão de Resíduos do Grande Porto
SGS ICS	SA 8000	Águas do Cávado, S.A APICCAPS Companhia Portuguesa de Hipermercados, S.A. VALNOR – Valorização e Tratamento de Resíduos Sólidos
BUREAU VERITAS	SA 8000:2001	NOVADELTA – Comércio e indústria de Café, S.A.
	SA 8000:2008	Bento Pedroso – Construções, S. A. H TECNIC – Construções, Lda.

<b>Entidade Certificadora</b>	<b>Norma de Referência</b>	<b>Nome da Empresa</b>
EIC – Empresa Internacional de Certificação (empresa não acreditada pela SAAS)	SA 8000:2001	PLANITOI – Importação e Exportação, S. A.
	NP 4469-1 (2008)	SERVILUSA – Agências Funerárias, S.A.

Fonte: Dados fornecidos após solicitação ao longo dos meses de Novembro e Dezembro de 2009.

Dissertação para Obtenção do Grau de Mestre em  
Gestão de Unidades de Saúde

Sou aluna do Mestrado em Gestão de Unidades de Saúde, da Universidade da Beira Interior, e encontro-me a desenvolver actualmente a minha Dissertação sobre a Certificação em Responsabilidade Social pela Norma SA 8000.

Como é do seu conhecimento, a Fundação D. Laura dos Santos já se encontra certificada pela Norma ISO 9001 há alguns anos. Assim, é meu objectivo, através deste trabalho, abrir caminhos que possam levar a uma nova certificação que trará benefícios, não só à organização, mas a todos que a ela se encontram ligados.

Para o desenvolvimento deste trabalho é de extrema importância conhecer a sua opinião acerca de vários aspectos relacionados com questões laborais internas, informação que será fundamental não só para conhecer as reais práticas da organização, como também para traçar um plano de acções para o seu futuro.

Este trabalho e a informação obtida poderão contribuir para a obtenção de uma segunda certificação através de uma melhoria das condições de trabalho. Para poder atingir esse objectivo peço-lhe que colabore respondendo às perguntas que se seguem expressando o que realmente pensa e sente acerca dos vários temas.

Este questionário é confidencial e será analisado conjuntamente com os restantes, razão pela qual não deve ser assinado.

Desde já agradeço toda a colaboração que me possa ser prestada.

Celina Centeno

## CARACTERIZAÇÃO GERAL:

Assinale com uma cruz (X) a opção que melhor se adequa à sua situação pessoal			
1 – Sexo:	M <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> F <input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	2 – Idade:	18 – 20 <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> 21 – 30 <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> 31 – 40 <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> 41 – 50 <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> 51 – 60 <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> > 61 <input type="checkbox"/> <sub>6</sub>
3 – Estado Civil:	Solteiro(a) <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> Casado(a) <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> Viúvo(a) <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> Outro(a) <input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	4 – <b>Habilitações Académicas:</b>	1º Ciclo do Ensino Básico <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> 2º Ciclo do Ensino Básico <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> 3º Ciclo do Ensino Básico <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> Ensino Secundário <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> Ensino Médio/ Bacharelato <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> Licenciatura <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> Mestrado/ Doutorado <input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
5 – Categoria Profissional:	Organização e Gestão <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> Operacional <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> Administrativo <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> Comercial <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> Outro <input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	6 – <b>Situação Laboral:</b>	Contrato de Trabalho Sem Termo <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> Contrato de Trabalho a Termo Certo <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> Contrato de Trabalho a Termo Incerto <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> Prestação de Serviços – Recibo Verde <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> Outro <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> _____
Data: _____			

## INSTRUÇÕES:

As respostas às questões que se seguem visam ser um reflexo da sua opinião acerca da situação laboral da Organização onde trabalha no que diz respeito aos **últimos três anos**.

Pedimos-lhe que leia com atenção cada pergunta e que responda o mais honestamente possível através da colocação de um círculo naquela opção que considerar mais apropriada.

**1-** Considerando que o **Trabalho Infantil** é aquele que é prestado por qualquer criança com idade inferior a 15 anos, responda às questões que se seguem, tendo em conta a realidade da Organização onde desempenha funções:

	Sim	Não	Não sei	Sem opinião
1.1 - É do seu conhecimento a existência de situações de Trabalho Infantil na Organização?	A	B	C	D
1.2 - Conhece os procedimentos a adoptar no caso de identificar alguma situação de Trabalho Infantil, nomeadamente no que diz respeito às actividades a desenvolver no sentido de garantir a segurança, saúde, educação e desenvolvimento destas crianças?	A	B	C	D

**2-** Considerando **Trabalho Jovem** aquele que é desenvolvido por jovens com idades compreendidas entre os 16 e os 18 anos, sujeitos à escolaridade obrigatória, responda às questões que se seguem, tendo em conta a realidade da Organização onde desempenha funções:

	Sim	Não	Não sei	Sem opinião
2.1 - É do seu conhecimento a existência de situações de Trabalho Jovem na Organização?	A	B	C	D

*No caso de ter respondido afirmativamente à questão anterior, responda às questões que se seguem. Se respondeu negativamente passe para a questão 3.*

	Sim	Não	Não sei	Sem opinião
2.2 - O tempo diário dispendido em aulas, transporte e trabalho é superior a 10 horas diárias?	A	B	C	D
2.3 - Tem conhecimento de alguma situação em que o período de trabalho exceda as 8 horas diárias?	A	B	C	D
2.4 - Tem conhecimento de algum caso em que este trabalho coloque em risco a saúde e o desenvolvimento físico e mental do jovem?	A	B	C	D
2.5 - O trabalho prestado decorre em período nocturno?	A	B	C	D



**3- Tendo em conta que Trabalho Forçado é todo o trabalho ou serviço desenvolvido contra a vontade própria, sob ameaça de punição/ represália ou por compensação pela não realização de uma tarefa, responda às perguntas seguintes:**

	<b>Sim</b>	<b>Não</b>	<b>Não sei</b>	<b>Sem opinião</b>
3.1 – Considera que desempenha alguma actividade/ serviço que não se encontra contemplada na sua categoria profissional? <i>Se respondeu afirmativamente responda às duas questões que se seguem:</i>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
3.1.1 – Essa actividade/ serviço é realizada contra a sua vontade?	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
3.1.2 – Se não realizar essa actividade/ serviço incorre em algum tipo de punição ou de represália?	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
3.2 – Já ocorreu alguma situação em que foi forçado a desempenhar alguma tarefa em consequência de não ter realizado outro tipo de trabalho que lhe estava destinado?	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
3.3 – É do seu conhecimento o facto de outros trabalhadores desempenharem actividades/ serviços para além das contempladas na sua categoria profissional? <i>Se respondeu afirmativamente responda às duas questões que se seguem:</i>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
3.3.1 - Essas actividades/ serviços são realizadas contra a sua vontade?	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
3.3.2 – Considera que a não realização dessas actividades/ serviços incorre em algum tipo de punição ou de represália?	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
3.4 – Conhece algum colega que foi obrigado a realizar serviços compensatórios pelo facto de não ter desempenhado determinada tarefa?	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
3.5 – Relativamente ao seu caso particular, a sua permanência na Organização depende de lhe terem sido retidos pela mesma salários, benefícios, propriedades ou documentos?	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
3.6 – Existe alguma situação/ razão que leve a que, no final do seu dia de trabalho, não possa regressar a sua casa e que de forma forçada tenha que permanecer no local de trabalho?	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
3.7 – É-lhe garantido o direito de cessar voluntariamente o seu contrato de trabalho mediante aviso prévio e respeitando o prazo legal aplicável?	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
3.8 – Considera que a Organização está de alguma forma envolvida em actividades relacionadas com o recrutamento ou transferência de trabalhadores pelo recurso a ameaça ou a força?	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>

#### **4- Saúde e Segurança.**

	<b>Sim</b>	<b>Não</b>	<b>Não sei</b>	<b>Sem opinião</b>
4.1 – Considera que desenvolve as suas funções num ambiente de trabalho seguro e saudável?	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
4.2 – A Organização realiza avaliações periódicas aos locais de trabalho com vista a diagnosticar situações que coloquem em risco a saúde dos trabalhadores e a identificar causas de possíveis acidentes?	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
4.3 – Se respondeu afirmativamente à questão anterior, considera que uma vez identificadas as causas dos perigos são desenvolvidas acções no sentido de as reduzir?	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
4.4 – Foram-lhe dados a conhecer os procedimentos adequados em termos de saúde e	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>

	Sim	Não	Não sei	Sem opinião
segurança no desempenho das suas funções?				
4.5 – Essas informações são actualizadas com regularidade?	A	B	C	D
4.6 – Foram-lhe dadas instruções específicas relativamente ao desempenho das suas tarefas e de utilização correcta de equipamentos necessários à realização das suas funções?	A	B	C	D
4.7 – É do seu conhecimento a existência de procedimentos com o objectivo de detectar, evitar ou reagir a ameaças à saúde e segurança dos funcionários?	A	B	C	D
4.8 – Foram-lhe fornecidos os equipamentos de protecção individual necessários ao desempenho das suas funções?	A	B	C	D
4.9 – Considera que, em caso de acidente no seu local de trabalho, a Organização dispõe das condições necessárias para lhe prestar os primeiros socorros?	A	B	C	D
4.10 – Na sequência da questão anterior, considera que a Organização coloca à sua disposição os meios necessários para a obtenção do tratamento e acompanhamento médicos?	A	B	C	D
4.11 – Nos casos de trabalhadoras grávidas ou daquelas que foram mães recentemente, a Organização assegura o desenvolvimento das suas tarefas em condições adequadas de saúde e segurança?	A	B	C	D
4.12 – Tem à sua disposição instalações sanitárias de fácil acesso?	A	B	C	D
4.13 – As instalações sanitárias de que dispõe encontram-se limpas?	A	B	C	D
4.14 – Tem à sua disposição água potável?	A	B	C	D
4.15 – Em caso de perigo grave e eminente, considera que se pode ausentar do local de trabalho sem autorização dos seus superiores?	A	B	C	D

## 5 – Liberdade de Associação e Direito à Negociação Colectiva.

	Sim	Não	Não sei	Sem opinião
5.1 – Na sua opinião, é-lhe garantido o direito de se associar a um sindicato ou de participar na organização de um sindicato de trabalhadores?	A	B	C	D
5.2 – Foi informado pela Organização de que é livre para se associar a um sindicato de trabalhadores?	A	B	C	D
5.3 – Considera que lhe é concedido na Organização o direito a negociar as suas propostas colectivas?	A	B	C	D
5.4 – Pensa que, em determinadas situações, o facto de estar associado a um sindicato pode reflectir-se num tratamento diferenciado dentro da Organização?	A	B	C	D
5.5 – Na sua opinião, a Organização permite que os trabalhadores elejam um representante para situações de negociação colectiva?	A	B	C	D
5.6 – Considera existir por parte da Organização algum tipo de tratamento diferenciado das pessoas que se destacam como representantes dos trabalhadores ou que se empenham na organização dos mesmos devido à sua pertença a um sindicato?	A	B	C	D
5.7 – É permitido ao trabalhador sindicalizado receber no seu local de trabalho um representante do seu sindicato?	A	B	C	D

**6-** Entende-se existir **Discriminação** no local de trabalho quando por motivos de raça, origem nacional ou social, classe social, nascimento, religião, deficiência, sexo, orientação sexual, responsabilidades familiares, estado civil, associação a um sindicato, opinião política, idade ou qualquer outro factor, o trabalhador se sente distinguido dos restantes em actividades como a contratação, remuneração, acesso a formação, promoção, termo de contrato e reforma. Tendo por base este esclarecimento responda às perguntas seguintes:

	Sim	Não	Não sei	Sem opinião
6.1 – Pensa ser ou ter sido vítima de discriminação dentro da Organização?	A	B	C	D
6.2 – Tem conhecimento de alguma situação em que um colega de trabalho tenha sido alvo de discriminação?	A	B	C	D
6.3 – Considera que renuncia a alguns dos seus direitos enquanto trabalhador com receio de ser discriminado pela Organização?	A	B	C	D
6.4 – Tem conhecimento de algum caso em que um colega de trabalho tenha renunciado a alguns dos seus direitos enquanto trabalhador com receio de ser discriminado pela Organização?	A	B	C	D
6.5 – Recorda-se de alguma situação em que foi alvo de ameaças dentro da Organização com o consentimento de superiores hierárquicos?	A	B	C	D
6.6 – Dentro da Organização, considera ter existido algum episódio em que se sentiu alvo de abuso ou de exploração, situação que ocorreu com o consentimento dos superiores hierárquicos?	A	B	C	D
6.7 – Conhece algum colega que tenha sido abusado ou explorado dentro da Organização com o consentimento dos responsáveis hierárquicos?	A	B	C	D
6.8 – É do seu conhecimento que existam na Organização situações em que superiores hierárquicos se sirvam do seu estatuto para coagirem outro trabalhador a realizar comportamentos de natureza sexual (incluindo gestos e linguagem)?	A	B	C	D
6.9 – Se respondeu afirmativamente à questão anterior, considera que estas situações ocorrem com o consentimento da Direcção da Organização?	A	B	C	D
6.10 – Em alguma ocasião já vivenciou a situação anteriormente referida?	A	B	C	D
6.11 – Tem conhecimento de alguma situação em que uma trabalhadora foi submetida a um teste de gravidez ou de virgindade por parte da Organização?	A	B	C	D

## **7 – Práticas Disciplinares.**

	Sim	Não	Não sei	Sem opinião
7.1 – Considera ser tratado na Organização com dignidade e respeito?	A	B	C	D
7.2 – Tem a mesma opinião em relação aos restantes trabalhadores?	A	B	C	D
7.3 – Já alguma vez foi vítima de punição corporal dentro da Organização?	A	B	C	D
7.4 – Recorda-se de algum episódio em que foi alvo de punição mental?	A	B	C	D
7.5 – Em alguma situação foi alvo de coerção física e/ou abuso verbal dentro da Organização?	A	B	C	D
7.6 – Em seu entender, este tipo de práticas ocorrem com alguns dos trabalhadores?	A	B	C	D
7.7 – Se respondeu afirmativamente à questão anterior, este tipo de situações são consentidas pela Direcção da Organização?	A	B	C	D

## 8 – Horário de Trabalho.

	Sim	Não	Não sei	Sem opinião
8.1 – Considera que, no seu caso particular, a Organização cumpre a legislação em termos de horário de trabalho?	A	B	C	D
8.2 – A sua semana de trabalho normal (não tendo em conta as horas extra) excede o número de horas permitido por Lei para a sua categoria profissional?	A	B	C	D
8.3 – Beneficia de pelo menos um dia de folga após seis dias consecutivos de trabalho?	A	B	C	D
8.4 – Costuma desenvolver trabalho em horas extra? <i>Se respondeu Não passe ao ponto 9.</i>	A	B	C	D
8.4.1 – Este trabalho é sempre desenvolvido voluntariamente?	A	B	C	D
8.4.2 – O trabalho extra excede as 12 horas semanais?	A	B	C	D
8.4.3 – O desempenho de trabalho extra é-lhe solicitado com regularidade?	A	B	C	D

## 9 – Remuneração.

	Sim	Não	Não sei	Sem opinião
9.1 – A Organização assegura-lhe o pagamento de um salário?	A	B	C	D
9.2 – O valor do seu salário e restantes benefícios estão de acordo com as tabelas definidas para o sector de actividade?	A	B	C	D
9.3 – Já alguma vez foi alvo de desconto salarial por motivos disciplinares?	A	B	C	D
9.4 – A Organização fornece-lhe um documento escrito, claro e detalhado, por cada período de pagamento, o qual contém informação acerca do seu salário e restantes benefícios a que tem direito?	A	B	C	D
9.5 – No caso de realizar horas extra, estas são-lhe pagas de acordo com a legislação aplicável ao sector de actividade?	A	B	C	D
9.6 – Tendo em conta as informações de que dispõe, considera que a Organização recorre com elevada frequência a contratos de mão de obra temporária?	A	B	C	D
9.7 – Na sua opinião, é prática corrente da Organização o recurso a contratos consecutivos de curto prazo?	A	B	C	D
9.8 – Se respondeu afirmativamente às duas questões anteriores, pensa que tal prática é uma forma de esta evitar cumprir as suas obrigações para com os trabalhadores?	A	B	C	D

## 10- Sistema de Gestão.

	Sim	Não	Não sei	Sem opinião
10.1 – Tem conhecimento que se encontre definida na Organização uma Política para a Responsabilidade Social?	A	B	C	D
10.2 – Em caso afirmativo, esta encontra-se afixada num local destacado e é facilmente visualizável?	A	B	C	D
10.3 – É do seu conhecimento que a Organização efectue periodicamente uma análise crítica acerca da adequação, pertinência e eficácia da Política da empresa, bem como dos seus procedimentos?	A	B	C	D
10.4 – Tem conhecimento que a Organização efectue periodicamente uma análise crítica acerca da adequação, pertinência e eficácia dos seus resultados de desempenho?	A	B	C	D
10.5 – Na sua opinião, são implementadas alterações e desenvolvidas acções de melhoria do sistema decorrentes da avaliação realizada?	A	B	C	D
10.6 – Tem conhecimento da existência na Organização de um procedimento que possibilite ao trabalhador a comunicação à Direcção de ocorrências e não conformidades detectadas? <i>No caso de ter respondido afirmativamente à questão anterior, considera que:</i>	A	B	C	D
10.6.1 - Este procedimento permite a confidencialidade?	A	B	C	D
10.6.2 – A Organização investiga, trata e responde às preocupações dos trabalhadores?	A	B	C	D
10.6.3 – Em alguma situação se verificou:				
a) A repreensão do trabalhador em questão?	A	B	C	D
b) A discriminação do trabalhador em questão?	A	B	C	D
c) A demissão do trabalhador em questão?	A	B	C	D
10.6.4 – A Organização procede à análise das causas e implementa acções correctivas e preventivas, procedendo à disponibilização dos recursos necessários?	A	B	C	D

Bem-haja pela sua colaboração!

**Anexo 3 - Ofício de solicitação de autorização para a realização do estudo e respectivo ofício de resposta.**

Celina da Conceição Ribeiro Centeno  
Restaurante Manjar Serra da Estrela,  
Av. dos Emigrantes, n.º 69  
6270-141 Pinhanços

Ex.mos Sr.s  
Presidente da Fundação D. Laura dos Santos  
Secretário da Fundação D. Laura dos Santos  
Tesoureiro da Fundação D. Laura dos Santos

Tal como já é do vosso conhecimento, estou a frequentar o segundo ano do Mestrado em Gestão de Unidades de Saúde, da Universidade da Beira Interior, pelo que actualmente me encontro a desenvolver a minha Dissertação. O tema que escolhi está relacionado com a certificação das organizações em Responsabilidade Social, e mais concretamente de acordo com a Norma SA 8000, direccionada para o cumprimento de requisitos laborais.

Dado que a Fundação D. Laura dos Santos já se encontra certificada pela Norma ISO 9001 há alguns anos, o que me proponho através deste trabalho é abrir caminho para uma nova certificação que poderá colocar a Fundação mais uma vez na linha da frente em relação às outras organizações congéneres, desta vez no campo da Responsabilidade Social.

A recolha de dados seria realizada através da realização de questionários aos trabalhadores de forma a conhecer a sua perspectiva sobre os vários aspectos relacionados com as questões laborais internas, informação que será fundamental não só para conhecer a actualidade das práticas da organização, como também para traçar um plano de acções para o seu futuro caso possam estar interessados nesta certificação.

Face ao exposto, venho por este meio solicitar autorização para o desenvolvimento deste trabalho na Instituição comprometendo-me desde já a que este seja realizado na sua totalidade fora do meu horário de trabalho.

Desde já agradeço toda a colaboração que me possa ser prestada.

Moimenta da Serra, 16 de Dezembro de 2009

---

(Celina da Conceição Ribeiro Centeno)

Ex.ma Sr.<sup>a</sup>

Celina da Conceição Ribeiro Centeno  
Restaurante Manjar Serra da Estrela,  
Av. dos Emigrantes, n.º 69  
6270-141 Pinhanços

**Assunto:** Pedido de autorização para realização de trabalho de investigação na Fundação D. Laura dos Santos.

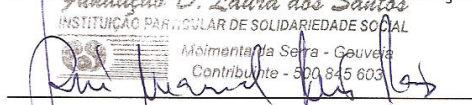
Na sequência do pedido para a realização do seu trabalho de investigação na Fundação D. Laura dos Santos, datado de 16/12/2009, venho por este meio, na qualidade de Presidente do Conselho de Administração, autorizar a realização do mesmo, reconhecendo o interesse e a actualidade da temática escolhida. A Responsabilidade Social das Organizações começa a ter um crescente nível de divulgação pelo que suscita a atenção e a necessidade de um maior nível de conhecimento sobre as melhores práticas e a literatura publicada neste âmbito, informação que acreditamos poder obter com o seu estudo.

Desde já nos colocamos à disposição para os esclarecimentos e diligências que julgue necessários.

Com os melhores cumprimentos,

Moimenta da Serra, 30 de Dezembro de 2009

O Presidente do Conselho de Administração

*Fundação D. Laura dos Santos*  
INSTITUIÇÃO PARTICULAR DE SOLIDARIEDADE SOCIAL  
Moimenta da Serra - Gouveia  
Contribuinte - 500 845 603  
  
(Rui Manuel dos Reis Pais)



## Anexo 4 – Caracterização da População

**Quadro 1 - Sexo**

N	Válidos	46
	Perdidos	0

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b> Masculino	9	19,6	19,6	19,6
Feminino	37	80,4	80,4	100,0
<b>Total</b>	46	100,0	100,0	

**Quadro 2 - Idade**

N	Válidos	46
	Perdidos	0
Media		3,43
Mediana		3,00
Moda		3

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b> 21-30	8	17,4	17,4	17,4
31-40	20	43,5	43,5	60,9
41-50	11	23,9	23,9	84,8
51-60	4	8,7	8,7	93,5
>61	3	6,5	6,5	100,0
<b>Total</b>	46	100,0	100,0	

**Quadro 3 – Estado civil**

N	Válidos	46
	Perdidos	0
Media		1,98
Mediana		2,00
Moda		2



		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b>	<b>solteiro(a)</b>	6	13,0	13,0	13,0
	<b>casado(a)</b>	37	80,4	80,4	93,5
	<b>viúvo(a)</b>	1	2,2	2,2	95,7
	<b>outro(a)</b>	2	4,3	4,3	100,0
	<b>Total</b>	46	100,0	100,0	

**Quadro 4 – Habilitações Académicas**

N	Válidos	46
	Perdidos	0
Media		3,28
Mediana		3,50
Moda		4

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b>	<b>1º ciclo do Ensino Básico</b>	9	19,6	19,6	19,6
	<b>2º ciclo do Ensino Básico</b>	10	21,7	21,7	41,3
	<b>3º ciclo do Ensino Básico</b>	4	8,7	8,7	50,0
	<b>Ensino Secundário</b>	13	28,3	28,3	78,3
	<b>Ensino Médio/ Bacharelato</b>	2	4,3	4,3	82,6
	<b>Licenciatura</b>	8	17,4	17,4	100,0
	<b>Total</b>	46	100,0	100,0	

**Quadro 5 – Categoria Profissional**

N	Válidos	46
	Perdidos	0
Media		3,20
Mediana		2,50
Moda		2

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b>	<b>Organização e Gestão</b>	4	8,7	8,7	8,7
	<b>Operacional</b>	19	41,3	41,3	50,0
	<b>Administrativo</b>	4	8,7	8,7	58,7
	<b>Comercial</b>	2	4,3	4,3	63,0
	<b>Outro</b>	17	37,0	37,0	100,0
	<b>Total</b>	46	100,0	100,0	

#### Quadro 6 – Situação laboral

N	Válidos	46
	Perdidos	0
Media		1,65
Mediana		1,00
Moda		1

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b>	<b>contrato de trabalho sem termo</b>	25	54,3	54,3	54,3
	<b>contrato de trabalho a termo certo</b>	16	34,8	34,8	89,1
	<b>contrato de trabalho a termo incerto</b>	3	6,5	6,5	95,7
	<b>outro</b>	2	4,3	4,3	100,0
	<b>Total</b>	46	100,0	100,0	

## Anexo 5 - Trabalho Infantil

**Quadro 1** – Existência de Trabalho Infantil na organização (TI\_1.1)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Válidos	Não	45	97,8	97,8	97,8
	Sem Opinião	1	2,2	2,2	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

**Quadro 2** – Conhecimento acerca dos procedimentos a adoptar (TI\_1.2)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

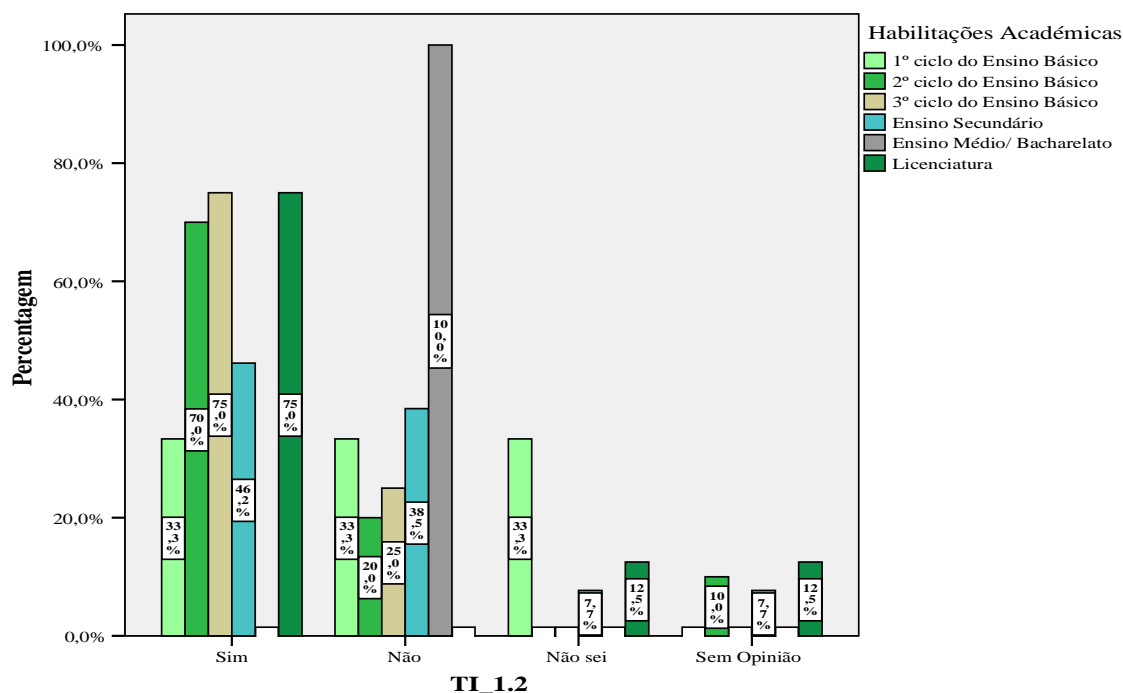
		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Válidos	Sim	25	54,3	54,3	54,3
	Não	13	28,3	28,3	82,6
	Não sei	5	10,9	10,9	93,5
	Sem Opinião	3	6,5	6,5	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

**Quadro 3** – Existência de Trabalho Jovem na organização (TJ\_2.1)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Válidos	Não	45	97,8	97,8	97,8
	Não sei	1	2,2	2,2	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

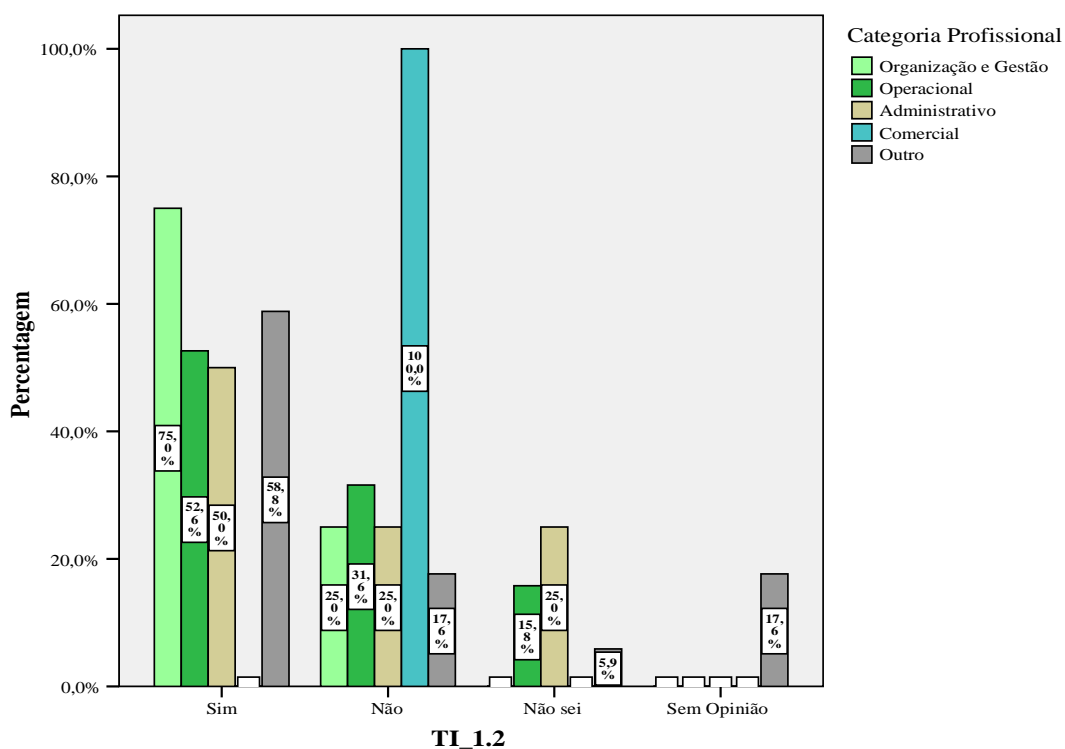
**Gráfico 1 – Conhecimento acerca dos procedimentos a adoptar (TI\_1.2)/ Habilitações Académicas**



**Tabela de contingência Habilitações Académicas \* TI\_1.2**

			TI_1.2				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Habilitações Académicas	1º ciclo do Ensino Básico	Contagem	3	3	3	0	9
		% de Hab. Académicas	33,3%	33,3%	33,3%	,0%	100,0%
	2º ciclo do Ensino Básico	Contagem	7	2	0	1	10
		% de Hab. Académicas	70,0%	20,0%	,0%	10,0%	100,0%
	3º ciclo do Ensino Básico	Contagem	3	1	0	0	4
		% de Hab. Académicas	75,0%	25,0%	,0%	,0%	100,0%
	Ensino Secundário	Contagem	6	5	1	1	13
		% de Hab. Académicas	46,2%	38,5%	7,7%	7,7%	100,0%
	Ensino Médio/ Bacharelato	Contagem	0	2	0	0	2
		% de Hab. Académicas	,0%	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Total	Licenciatura	Contagem	6	0	1	1	8
		% de Hab. Académicas	75,0%	,0%	12,5%	12,5%	100,0%
Total			25	13	5	3	46
			54,3%	28,3%	10,9%	6,5%	100,0%

**Gráfico 2** – Conhecimento acerca dos procedimentos a adoptar (TI\_1.2)/ Categoria Profissional



**Tabela de contingência Categoria Profissional \* TI\_1.2**

			TI_1.2				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Categoria Profissional	Organização e Gestão	Contagem	3	1	0	0	4
		% de Cat. Prof.	75,0%	25,0%	,0%	,0%	100,0%
	Operacional	Contagem	10	6	3	0	19
		% de Cat. Prof.	52,6%	31,6%	15,8%	,0%	100,0%
	Administrativo	Contagem	2	1	1	0	4
		% de Cat. Prof.	50,0%	25,0%	25,0%	,0%	100,0%
	Comercial	Contagem	0	2	0	0	2
		% de Cat. Prof.	,0%	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Outro	Contagem	10	3	1	3	17
		% de Cat. Prof.	58,8%	17,6%	5,9%	17,6%	100,0%
Total	Contagem	25	13	5	3	46	
	% de Cat. Prof.	54,3%	28,3%	10,9%	6,5%	100,0%	

## Anexo 6 - Trabalho Forçado

**Quadro 1** – Desempenho de actividades/serviços não enquadradas na categoria profissional (TF\_3.1)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b> <b>Sim</b>	10	21,7	21,7	21,7
<b>Não</b>	33	71,7	71,7	93,5
<b>Não sei</b>	1	2,2	2,2	95,7
<b>Sem Opinião</b>	2	4,3	4,3	100,0
<b>Total</b>	46	100,0	100,0	

**Quadro 2** - Actividades/ serviços realizados contra a vontade do colaborador (TF\_3.1.1)

	Válidos	18
N	Perdidos	28

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b> <b>Sim</b>	2	4,3	11,1	11,1
<b>Não</b>	13	28,3	72,2	83,3
<b>Sem Opinião</b>	3	6,5	16,7	100,0
<b>Total</b>	18	39,1	100,0	
<b>Perdidos</b>	28	60,9		
<b>Total</b>	46	100,0		

**Quadro 3** – Incorreção em algum tipo de punição/ represália no caso da não realização das actividades/ serviços (TF\_3.1.2)

N	Válidos	18
	Perdidos	28

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b>	<b>Sim</b>	2	4,3	11,1	11,1
	<b>Não</b>	6	13,0	33,3	44,4
	<b>Não sei</b>	8	17,4	44,4	88,9
	<b>Sem Opinião</b>	2	4,3	11,1	100,0
	<b>Total</b>	18	39,1	100,0	
<b>Perdidos</b>		28	60,9		
<b>Total</b>		46	100,0		

**Quadro 4** – Desempenho forçado de tarefas em consequência da não realização de um trabalho destinado (TF\_3.2)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos Não</b>	46	100,0	100,0	100,0

**Quadro 5** - Desempenho de actividades/serviços não enquadradas na categoria profissional por parte de outros colaboradores (TF\_3.3)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b>	<b>Sim</b>	9	19,6	19,6
	<b>Não</b>	26	56,5	76,1
	<b>Não sei</b>	5	10,9	87,0
	<b>Sem Opinião</b>	6	13,0	100,0
	<b>Total</b>	46	100,0	

**Quadro 6** - Actividades/ serviços realizados contra a vontade do colaborador (TF\_3.3.1)

N	Válidos	9
	Perdidos	37

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b> <b>Sim</b>	2	4,3	22,2	22,2
<b>Não</b>	5	10,9	55,6	77,8
<b>Não sei</b>	2	4,3	22,2	100,0
<b>Total</b>	9	19,6	100,0	
<b>Perdidos</b>	37	80,4		
<b>Total</b>	46	100,0		

**Quadro 7** - Incorreção em algum tipo de punição/ represália no caso da não realização das actividades/ serviços (TF\_3.3.2)

N	Válidos	9
	Perdidos	37

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b> <b>Sim</b>	1	2,2	11,1	11,1
<b>Não</b>	4	8,7	44,4	55,6
<b>Não sei</b>	4	8,7	44,4	100,0
<b>Total</b>	9	19,6	100,0	
<b>Perdidos</b>	37	80,4		
<b>Total</b>	46	100,0		

**Quadro 8** - Desempenho forçado de serviços compensatórios por parte de outro colaborador em consequência da não realização de um trabalho destinado (TF\_3.4)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b> <b>Não</b>	43	93,5	93,5	93,5
<b>Não sei</b>	3	6,5	6,5	100,0
<b>Total</b>	46	100,0	100,0	



**Quadro 9** - Permanência na organização dependente da retenção pela mesma de salários, benefícios, propriedades ou documentos (TF\_3.5)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b> Não	42	91,3	91,3	91,3
Sem Opinião	4	8,7	8,7	100,0
<b>Total</b>	46	100,0	100,0	

**Quadro 10** – Existência de situação/ razão que impeça que, no final do seu dia de trabalho, o trabalhador não possa regressar a sua casa e que, de forma forçada, tenha que permanecer no local de trabalho (TF\_3.6)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b> Sim	3	6,5	6,5	6,5
Não	43	93,5	93,5	100,0
<b>Total</b>	46	100,0	100,0	

**Quadro 11** – Garantia do direito de cessação voluntária do contrato de trabalho mediante aviso prévio e respeitando o prazo legal aplicável (TF\_3.7)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

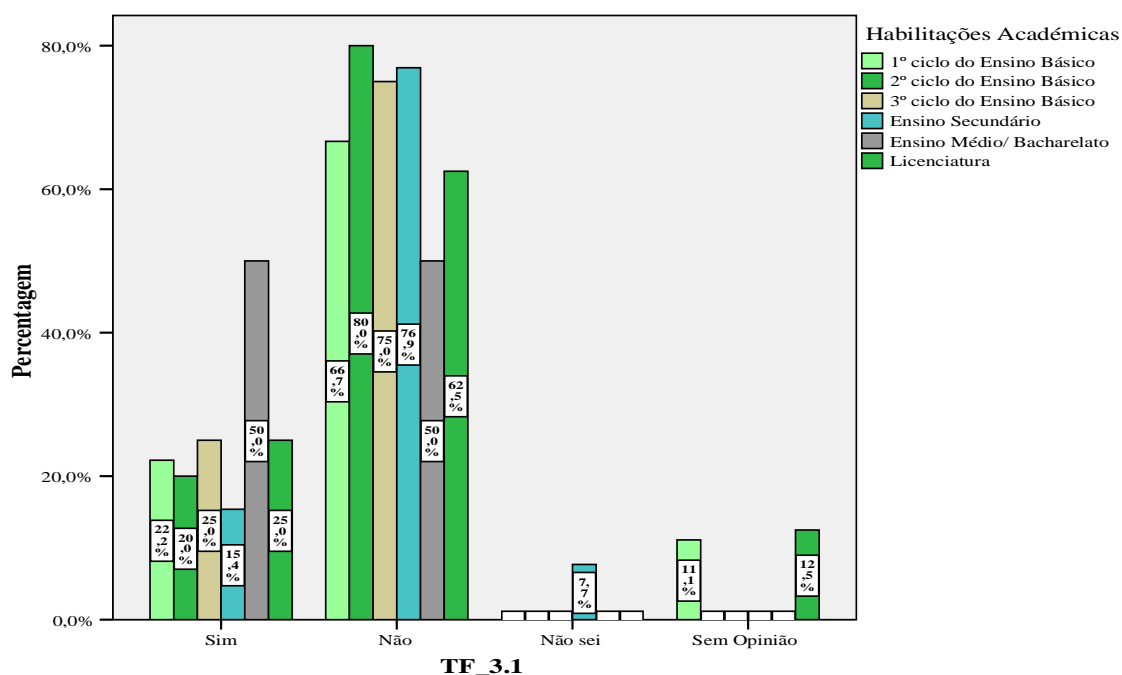
	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b> Sim	36	78,3	78,3	78,3
Não	6	13,0	13,0	91,3
Não sei	3	6,5	6,5	97,8
Sem Opinião	1	2,2	2,2	100,0
<b>Total</b>	46	100,0	100,0	

**Quadro 12** – Envolvimento da organização em actividades relacionadas com o recrutamento ou transferência de trabalhadores pelo recurso a ameaça ou a força (TF\_3.8)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b> Não	42	91,3	91,3	91,3
Não sei	2	4,3	4,3	95,7
Sem Opinião	2	4,3	4,3	100,0
<b>Total</b>	46	100,0	100,0	

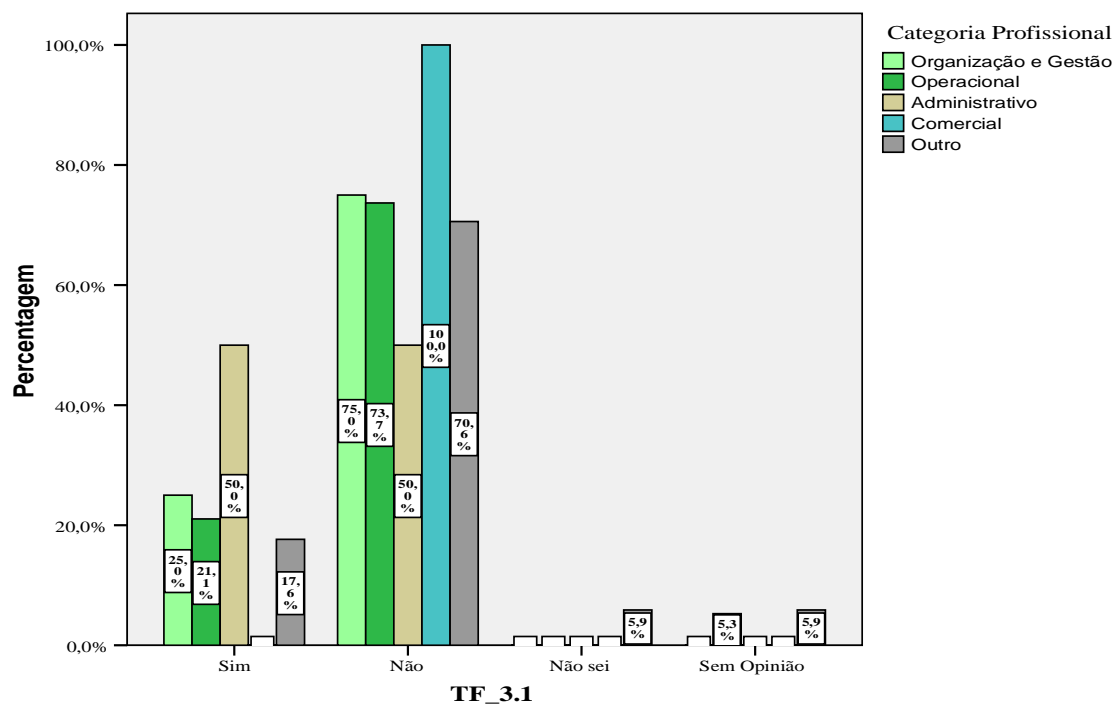
**Gráfico 1 – Desempenho de actividades/serviços não enquadrados na categoria profissional (TF\_3.1) / Habilitações Académicas**



**Tabela de contingência Habilitações Académicas \* TF\_3.1**

			TF_3.1				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Habilitações Académicas	1º ciclo do Ensino Básico	Contagem	2	6	0	1	9
		% de Hab. Académicas	22,2%	66,7%	,0%	11,1%	100,0%
	2º ciclo do Ensino Básico	Contagem	2	8	0	0	10
		% de Hab. Académicas	20,0%	80,0%	,0%	,0%	100,0%
	3º ciclo do Ensino Básico	Contagem	1	3	0	0	4
		% de Hab. Académicas	25,0%	75,0%	,0%	,0%	100,0%
	Ensino Secundário	Contagem	2	10	1	0	13
		% de Hab. Académicas	15,4%	76,9%	7,7%	,0%	100,0%
	Ensino Médio/ Bacharelato	Contagem	1	1	0	0	2
		% de Hab. Académicas	50,0%	50,0%	,0%	,0%	100,0%
	Licenciatura	Contagem	2	5	0	1	8
		% de Hab. Académicas	25,0%	62,5%	,0%	12,5%	100,0%
	Total	Contagem	10	33	1	2	46
		% de Hab. Académicas	21,7%	71,7%	2,2%	4,3%	100,0%

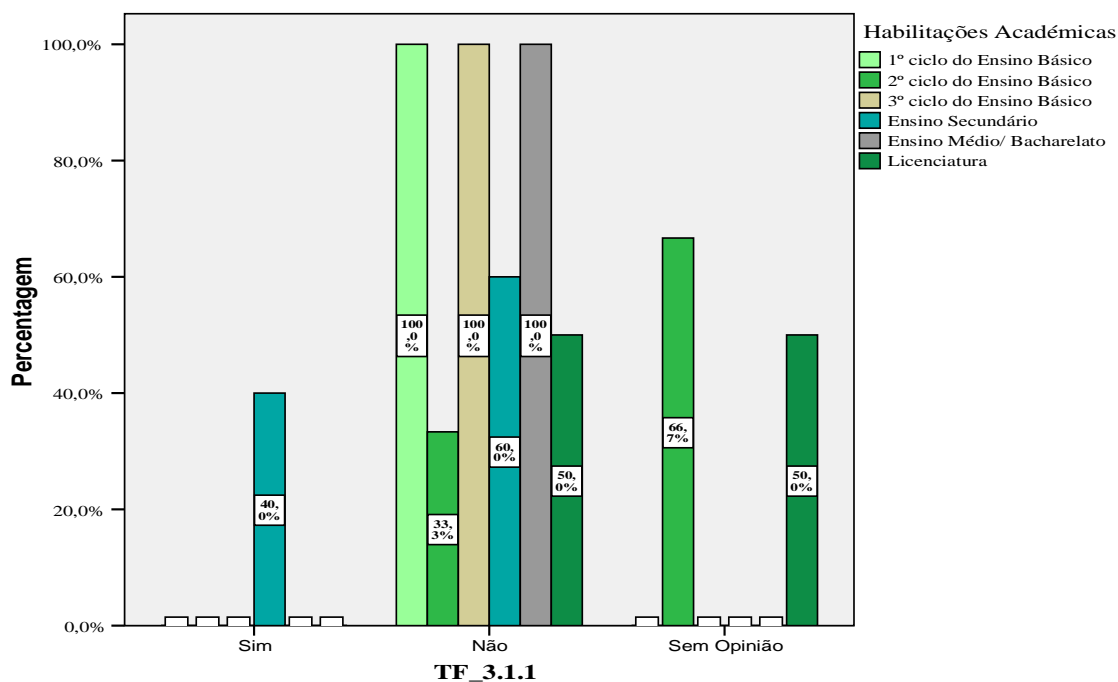
**Gráfico 2 – Desempenho de actividades/serviços não enquadrados na categoria profissional (TF\_3.1)/ Categoria Profissional**



**Tabela de contingência Categoria Profissional \* TF\_3.1**

			TF_3.1				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Categoria Profissional	Organização e Gestão	Contagem	1	3	0	0	4
		% de Cat. Prof.	25,0%	75,0%	,0%	,0%	100,0%
	Operacional	Contagem	4	14	0	1	19
		% de Cat. Prof.	21,1%	73,7%	,0%	5,3%	100,0%
	Administrativo	Contagem	2	2	0	0	4
		% de Cat. Prof.	50,0%	50,0%	,0%	,0%	100,0%
	Comercial	Contagem	0	2	0	0	2
		% de Cat. Prof.	,0%	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Outro	Contagem	3	12	1	1	17
		% de Cat. Prof.	17,6%	70,6%	5,9%	5,9%	100,0%
Total	Contagem		10	33	1	2	46
	% de Cat. Prof.		21,7%	71,7%	2,2%	4,3%	100,0%

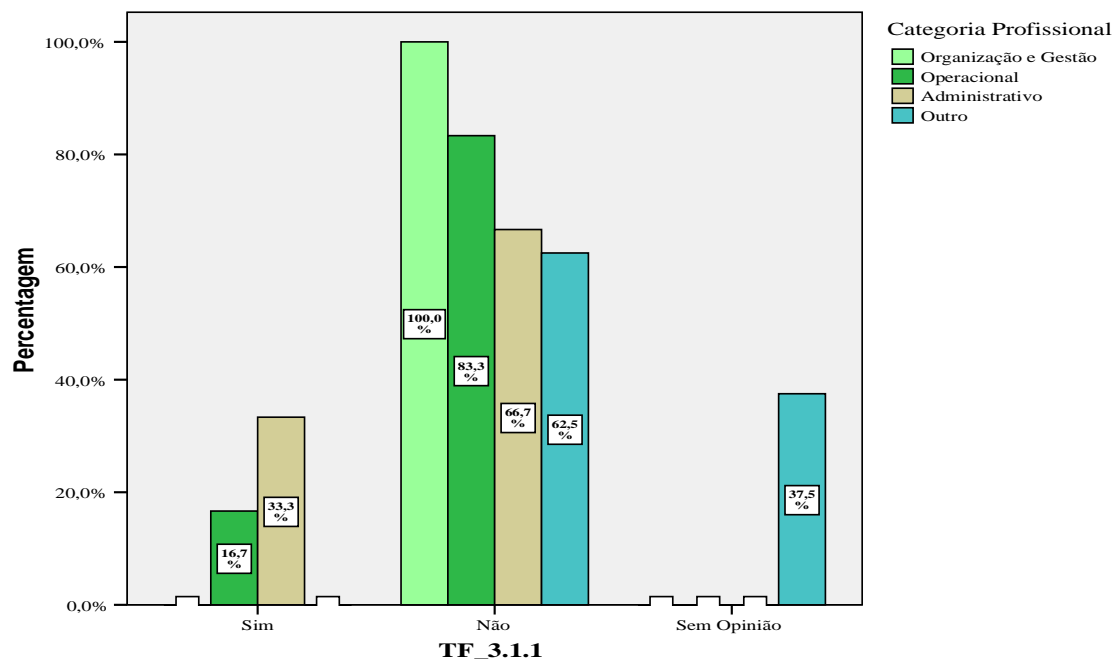
**Gráfico 3 - Atividades/ serviços realizados contra a vontade do colaborador (TF\_3.1.1) /**  
**Habilitações Acadêmicas**



**Tabela de contingência Habilitações Acadêmicas \* TF\_3.1.1**

			TF_3.1.1			Total
			Sim	Não	Sem Opinião	
Habilitações Acadêmicas	1º ciclo do Ensino Básico	Contagem	0	5	0	5
		% de Hab. Acadêmicas	,0%	100,0%	,0%	100,0%
	2º ciclo do Ensino Básico	Contagem	0	1	2	3
		% de Hab. Acadêmicas	,0%	33,3%	66,7%	100,0%
	3º ciclo do Ensino Básico	Contagem	0	2	0	2
		% de Hab. Acadêmicas	,0%	100,0%	,0%	100,0%
	Ensino Secundário	Contagem	2	3	0	5
		% de Hab. Acadêmicas	40,0%	60,0%	,0%	100,0%
	Ensino Médio/ Bacharelato	Contagem	0	1	0	1
		% de Hab. Acadêmicas	,0%	100,0%	,0%	100,0%
	Licenciatura	Contagem	0	1	1	2
		% de Hab. Acadêmicas	,0%	50,0%	50,0%	100,0%
	Total	Contagem	2	13	3	18
		% de Hab. Acadêmicas	11,1%	72,2%	16,7%	100,0%

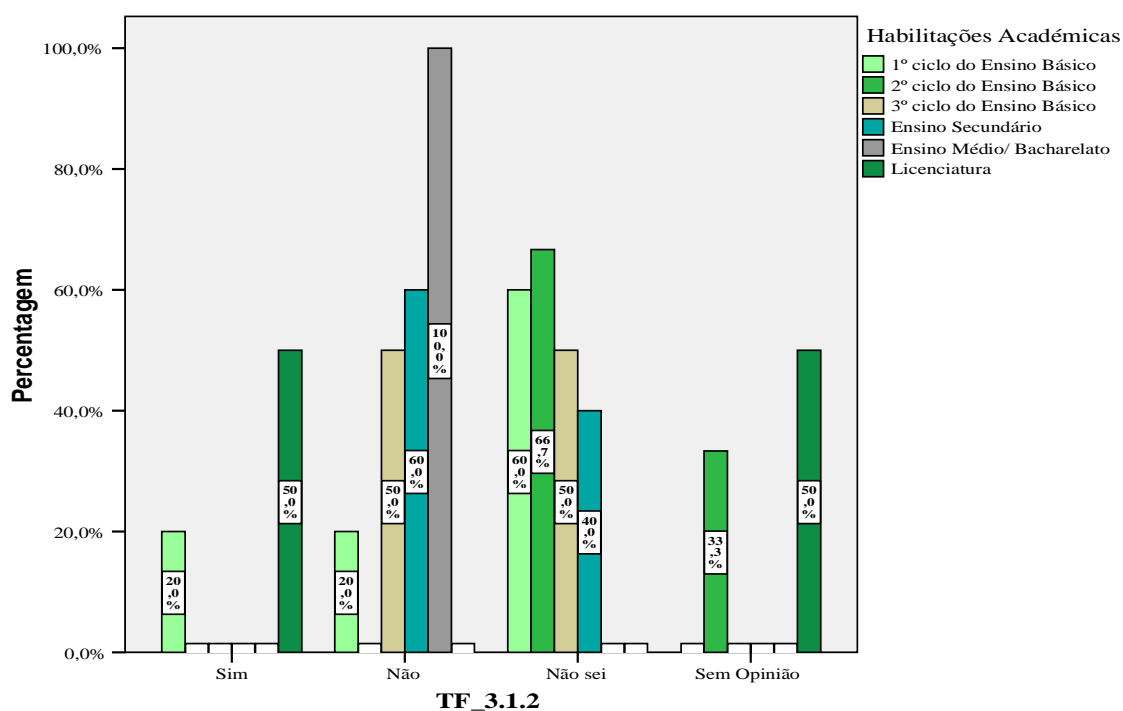
**Gráfico 4** - Actividades/ serviços realizados contra a vontade do colaborador (TF\_3.1.1) /  
Categoria Profissional



**Tabela de contingência Categoria Profissional \* TF\_3.1.1**

			TF_3.1.1			Total
			Sim	Não	Sem Opinião	
Categoria Profissional	Organização e Gestão	Contagem	0	1	0	1
		% de Cat. Prof.	,0%	100,0%	,0%	100,0%
	Operacional	Contagem	1	5	0	6
		% de Cat. Prof.	16,7%	83,3%	,0%	100,0%
	Administrativo	Contagem	1	2	0	3
		% de Cat. Prof.	33,3%	66,7%	,0%	100,0%
	Outro	Contagem	0	5	3	8
		% de Cat. Prof.	,0%	62,5%	37,5%	100,0%
	Total	Contagem	2	13	3	18
		% de Cat. Prof.	11,1%	72,2%	16,7%	100,0%

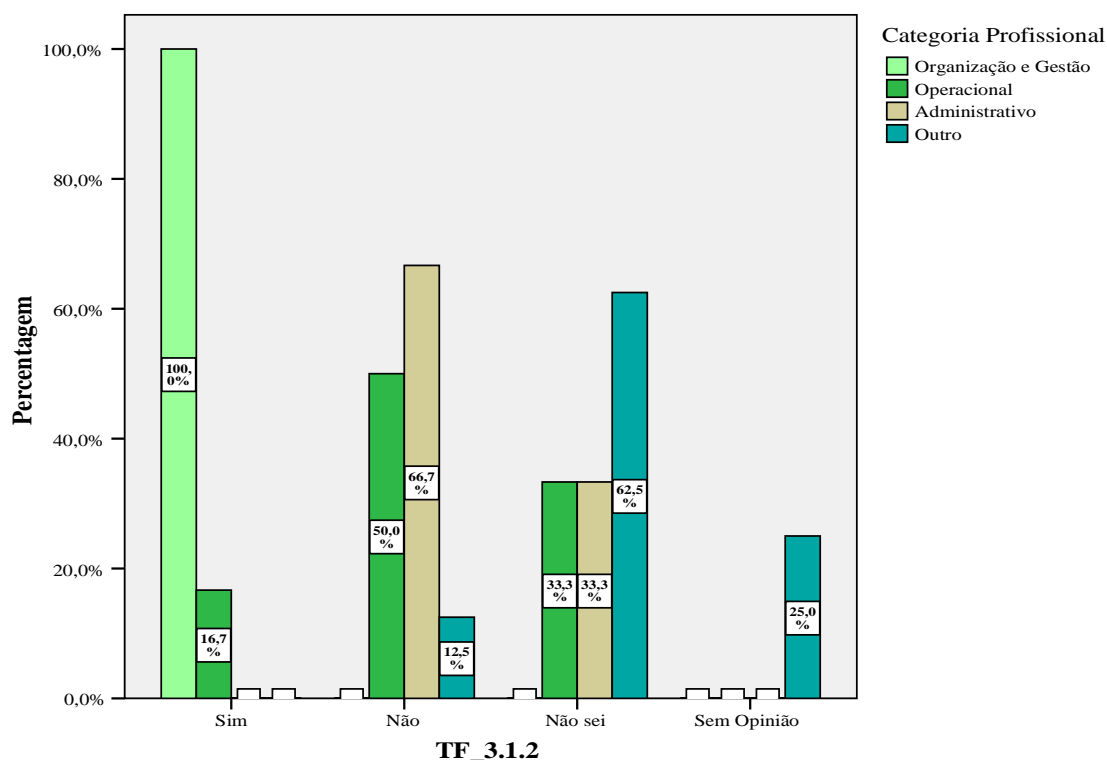
**Gráfico 5** – Incorreção em algum tipo de punição/ represália no caso da não realização das actividades/ serviços (TF\_3.1.2) / Habilitações Académicas.



**Tabela de contingência Habilitações Académicas \* TF\_3.1.2**

			TF_3.1.2				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Habilitações Académicas	1º ciclo do Ensino Básico	Contagem	1	1	3	0	5
		% de Hab. Académicas	20,0%	20,0%	60,0%	,0%	100,0%
	2º ciclo do Ensino Básico	Contagem	0	0	2	1	3
		% de Hab. Académicas	,0%	,0%	66,7%	33,3%	100,0%
	3º ciclo do Ensino Básico	Contagem	0	1	1	0	2
		% de Hab. Académicas	,0%	50,0%	50,0%	,0%	100,0%
	Ensino Secundário	Contagem	0	3	2	0	5
		% de Hab. Académicas	,0%	60,0%	40,0%	,0%	100,0%
	Ensino Médio/ Bacharelato	Contagem	0	1	0	0	1
		% de Hab. Académicas	,0%	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Licenciatura	Contagem	1	0	0	1	2
		% de Hab. Académicas	50,0%	,0%	,0%	50,0%	100,0%
Total			2	6	8	2	18
			11,1%	33,3%	44,4%	11,1%	100,0%

**Gráfico 6** – Incorreção em algum tipo de punição/ represália no caso da não realização das actividades/ serviços (TF\_3.1.2) / Categoria Profissional

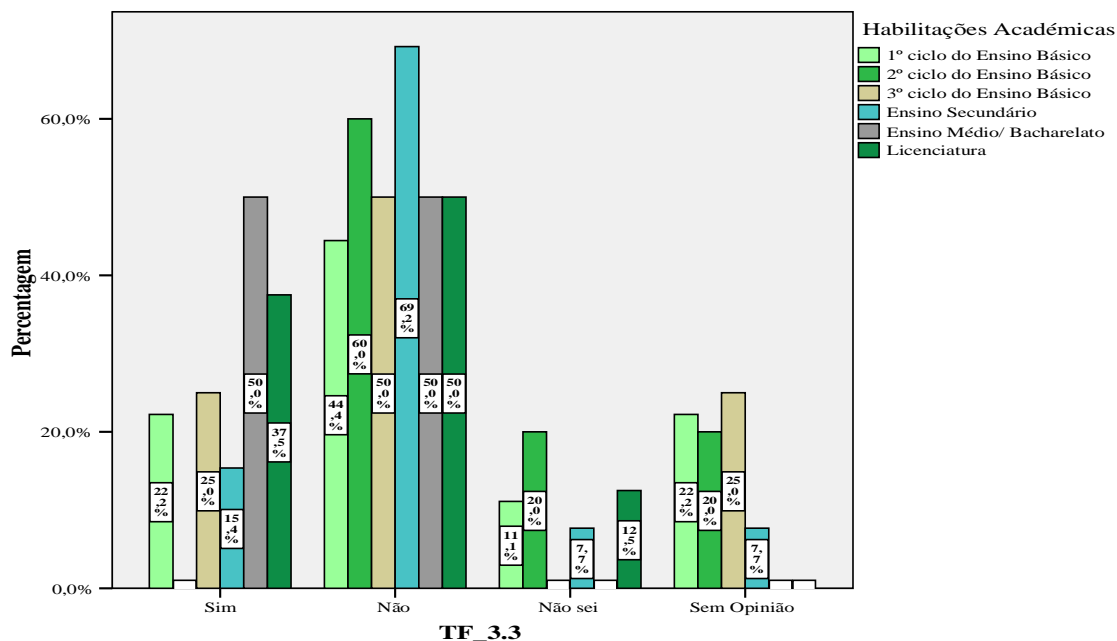


**Tabela de contingência Categoria Profissional \* TF\_3.1.2**

			TF_3.1.2				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Categoria Profissional	Organização e Gestão	Contagem	1	0	0	0	1
		% de Cat. Prof.	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
	Operacional	Contagem	1	3	2	0	6
		% de Cat. Prof.	16,7%	50,0%	33,3%	,0%	100,0%
	Administrativo	Contagem	0	2	1	0	3
		% de Cat. Prof.	,0%	66,7%	33,3%	,0%	100,0%
	Outro	Contagem	0	1	5	2	8
		% de Cat. Prof.	,0%	12,5%	62,5%	25,0%	100,0%
	Total	Contagem	2	6	8	2	18
		% de Cat. Prof.	11,1%	33,3%	44,4%	11,1%	100,0%



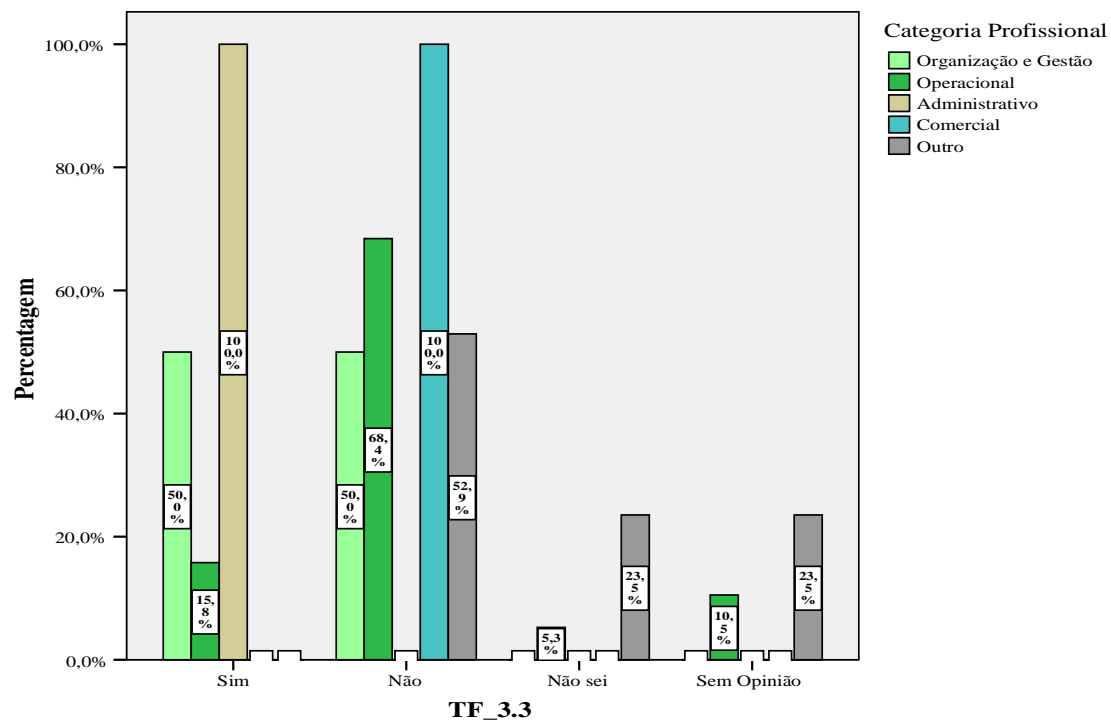
**Gráfico 7 - Desempenho de actividades/serviços não enquadradas na categoria profissional por parte de outros colaboradores (TF\_3.3) / Habilitações Académicas**



**Tabela de contingência Habilitações Académicas \* TF\_3.3**

			TF_3.3				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Habilitações Académicas	1º ciclo do Ensino Básico	Contagem	2	4	1	2	9
		% de Hab. Académicas	22,2%	44,4%	11,1%	22,2%	100,0%
	2º ciclo do Ensino Básico	Contagem	0	6	2	2	10
		% de Hab. Académicas	,0%	60,0%	20,0%	20,0%	100,0%
	3º ciclo do Ensino Básico	Contagem	1	2	0	1	4
		% de Hab. Académicas	25,0%	50,0%	,0%	25,0%	100,0%
	Ensino Secundário	Contagem	2	9	1	1	13
		% de Hab. Académicas	15,4%	69,2%	7,7%	7,7%	100,0%
	Ensino Médio/ Bacharelato	Contagem	1	1	0	0	2
		% de Hab. Académicas	50,0%	50,0%	,0%	,0%	100,0%
	Licenciatura	Contagem	3	4	1	0	8
		% de Hab. Académicas	37,5%	50,0%	12,5%	,0%	100,0%
	Total	Contagem	9	26	5	6	46
		% de Hab. Académicas	19,6%	56,5%	10,9%	13,0%	100,0%

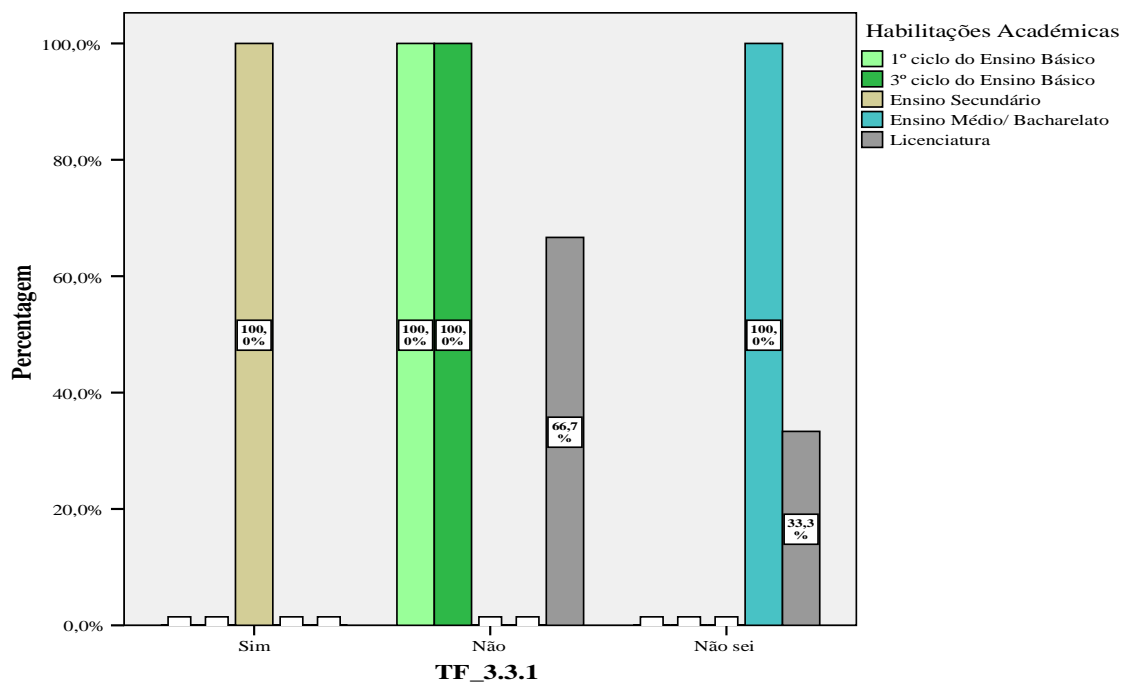
**Gráfico 8** - Desempenho de actividades/serviços não enquadradas na categoria profissional por parte de outros colaboradores (TF\_3.3) / Categoria Profissional



**Tabela de contingência Categoria Profissional \* TF\_3.3**

			TF_3.3				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Categoria Profissional	Organização e Gestão	Contagem	2	2	0	0	4
		% de Cat. Prof.	50,0%	50,0%	,0%	,0%	100,0%
	Operacional	Contagem	3	13	1	2	19
		% de Cat. Prof.	15,8%	68,4%	5,3%	10,5%	100,0%
	Administrativo	Contagem	4	0	0	0	4
		% de Cat. Prof.	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
	Comercial	Contagem	0	2	0	0	2
		% de Cat. Prof.	,0%	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Outro	Contagem	0	9	4	4	17
		% de Cat. Prof.	,0%	52,9%	23,5%	23,5%	100,0%
Total	Contagem		9	26	5	6	46
	% de Cat. Prof.		19,6%	56,5%	10,9%	13,0%	100,0%

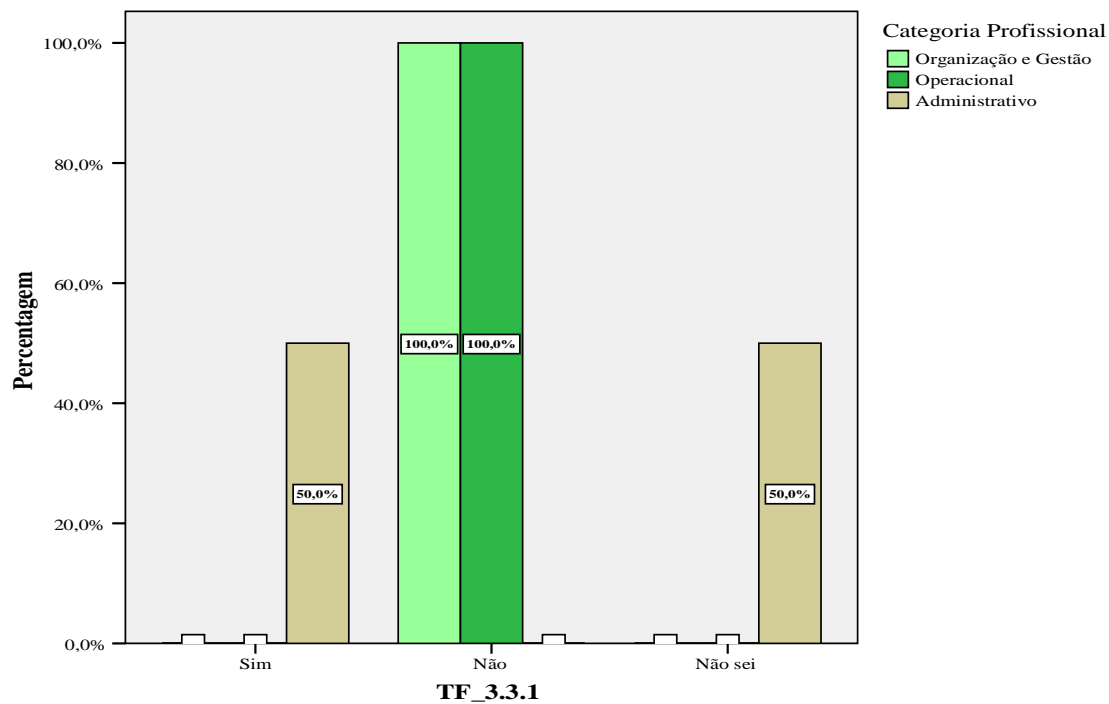
**Gráfico 9** - Atividades/ serviços realizados contra a vontade do colaborador (TF\_3.3.1) /  
Habilitações Académicas



**Tabela de contingência Habilitações Académicas \* TF\_3.3.1**

			TF_3.3.1			Total
			Sim	Não	Não sei	
Habilitações Académicas	1º ciclo do Ensino Básico	Contagem	0	2	0	2
		% de Hab. Académicas	,0%	100,0%	,0%	100,0%
	3º ciclo do Ensino Básico	Contagem	0	1	0	1
		% de Hab. Académicas	,0%	100,0%	,0%	100,0%
	Ensino Secundário	Contagem	2	0	0	2
		% de Hab. Académicas	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Ensino Médio/ Bacharelato	Contagem	0	0	1	1
		% de Hab. Académicas	,0%	,0%	100,0%	100,0%
	Licenciatura	Contagem	0	2	1	3
		% de Hab. Académicas	,0%	66,7%	33,3%	100,0%
Total	Contagem		2	5	2	9
	% de Hab. Académicas		22,2%	55,6%	22,2%	100,0%

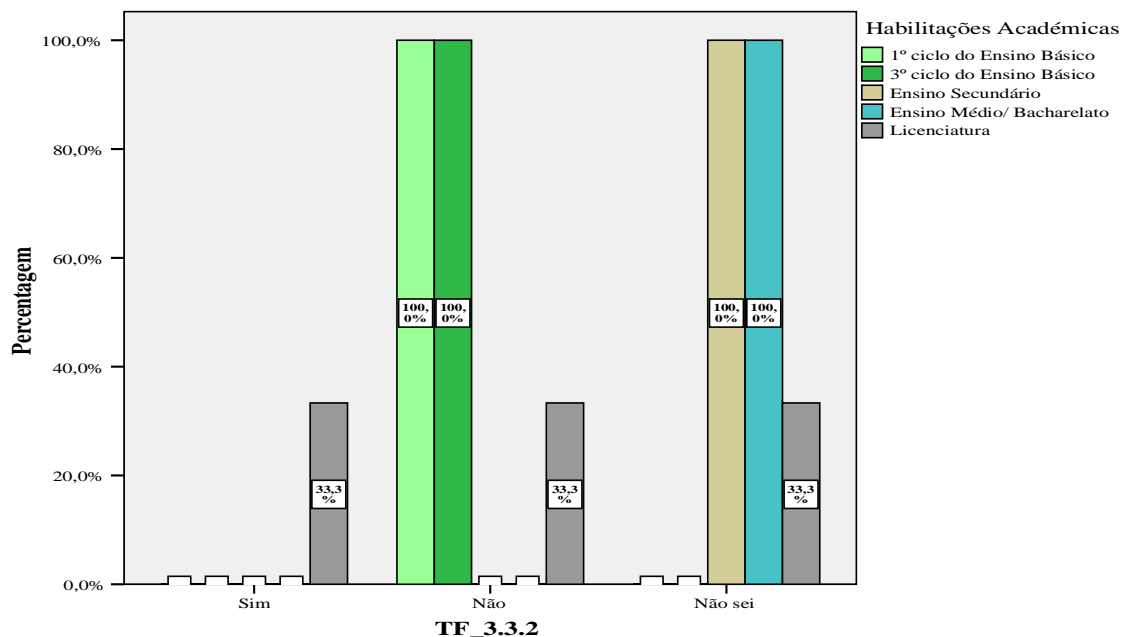
**Gráfico 10** - Atividades/ serviços realizados contra a vontade do colaborador (TF\_3.3.1) /  
Categoria Profissional



**Tabela de contingência Categoria Profissional \* TF\_3.3.1**

			TF_3.3.1			Total
			Sim	Não	Não sei	
Categoria Profissional	Organização e Gestão	Contagem	0	2	0	2
		% de Cat. Prof.	,0%	100,0%	,0%	100,0%
	Operacional	Contagem	0	3	0	3
		% de Cat. Prof.	,0%	100,0%	,0%	100,0%
	Administrativo	Contagem	2	0	2	4
		% de Cat. Prof.	50,0%	,0%	50,0%	100,0%
	Total	Contagem	2	5	2	9
		% de Cat. Prof.	22,2%	55,6%	22,2%	100,0%

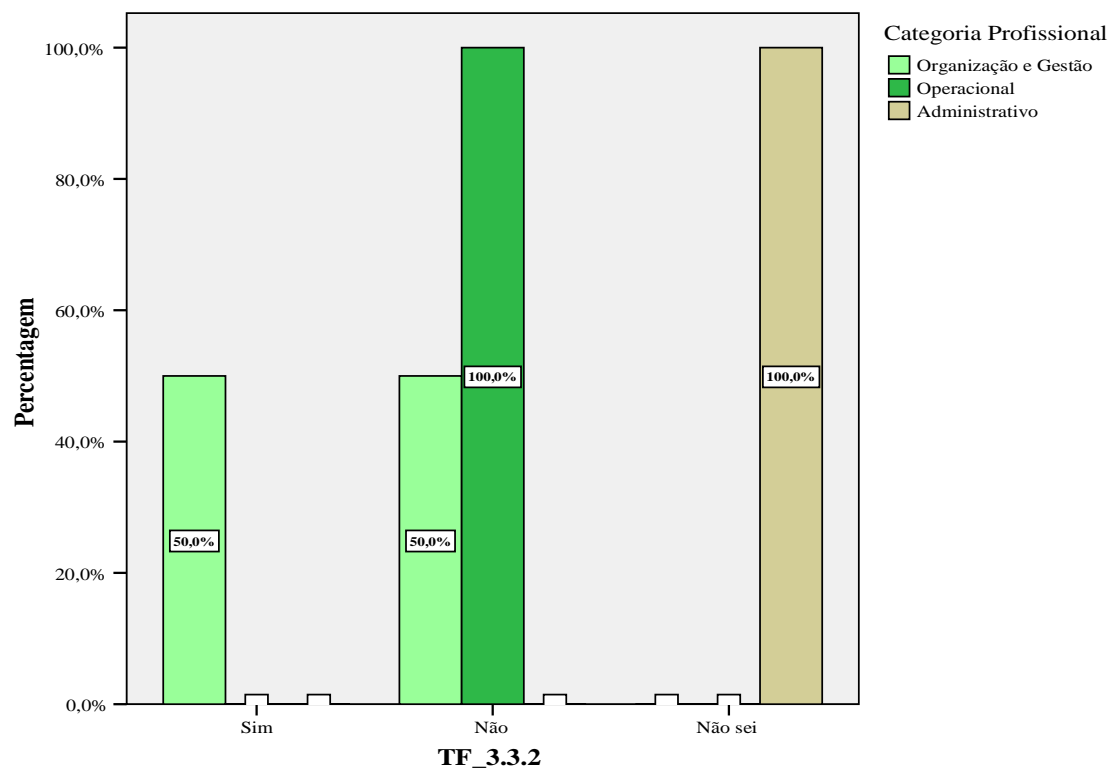
**Gráfico 11** - Incorreção em algum tipo de punição/ represália no caso da não realização das actividades/ serviços (TF\_3.3.2) / Habilitações Académicas



**Tabela de contingência Habilitações Académicas \* TF\_3.3.2**

			TF_3.3.2			Total
			Sim	Não	Não sei	
Habilitações Académicas	1º ciclo do Ensino Básico	Contagem	0	2	0	2
		% de Hab. Académicas	,0%	100,0%	,0%	100,0%
	3º ciclo do Ensino Básico	Contagem	0	1	0	1
		% de Hab. Académicas	,0%	100,0%	,0%	100,0%
	Ensino Secundário	Contagem	0	0	2	2
		% de Hab. Académicas	,0%	,0%	100,0%	100,0%
	Ensino Médio/ Bacharelato	Contagem	0	0	1	1
		% de Hab. Académicas	,0%	,0%	100,0%	100,0%
	Licenciatura	Contagem	1	1	1	3
		% de Hab. Académicas	33,3%	33,3%	33,3%	100,0%
Total		Contagem	1	4	4	9
		% de Hab. Académicas	11,1%	44,4%	44,4%	100,0%

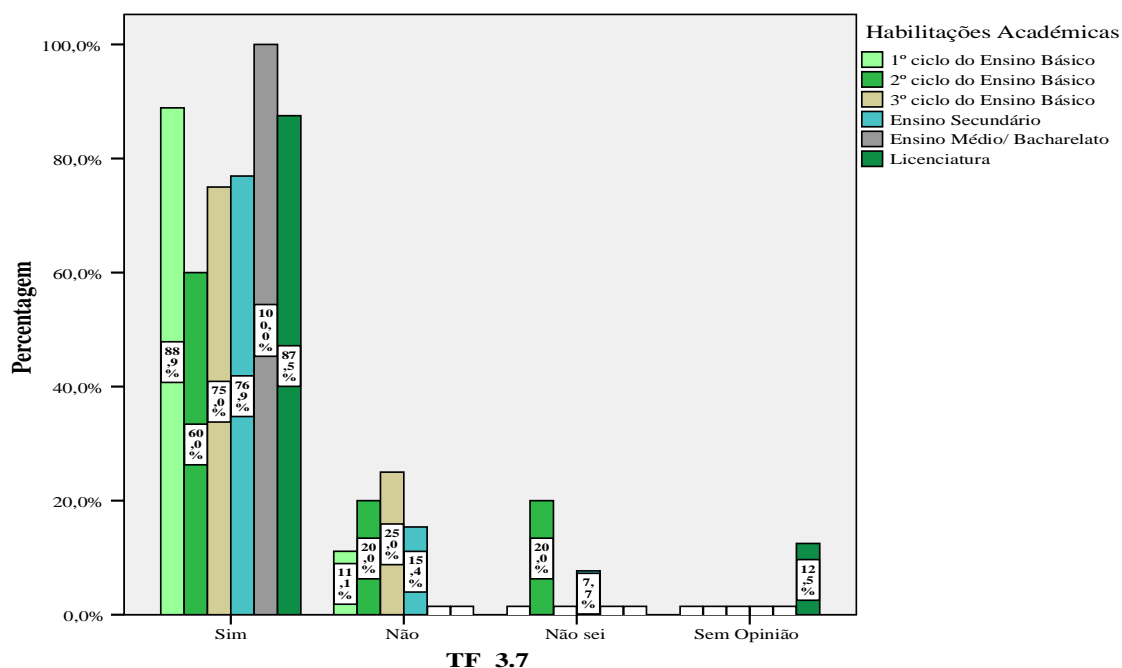
**Quadro 12** - Incorreção em algum tipo de punição/ represália no caso da não realização das actividades/ serviços (TF\_3.3.2) / Categoria Profissional



**Tabela de contingência Categoria Profissional \* TF\_3.3.2**

			TF_3.3.2			Total
			Sim	Não	Não sei	
Categoria Profissional	Organização e Gestão	Contagem	1	1	0	2
		% de Cat. Prof.	50,0%	50,0%	,0%	100,0%
	Operacional	Contagem	0	3	0	3
		% de Cat. Prof.	,0%	100,0%	,0%	100,0%
	Administrativo	Contagem	0	0	4	4
		% de Cat. Prof.	,0%	,0%	100,0%	100,0%
	Total	Contagem	1	4	4	9
		% de Cat. Prof.	11,1%	44,4%	44,4%	100,0%

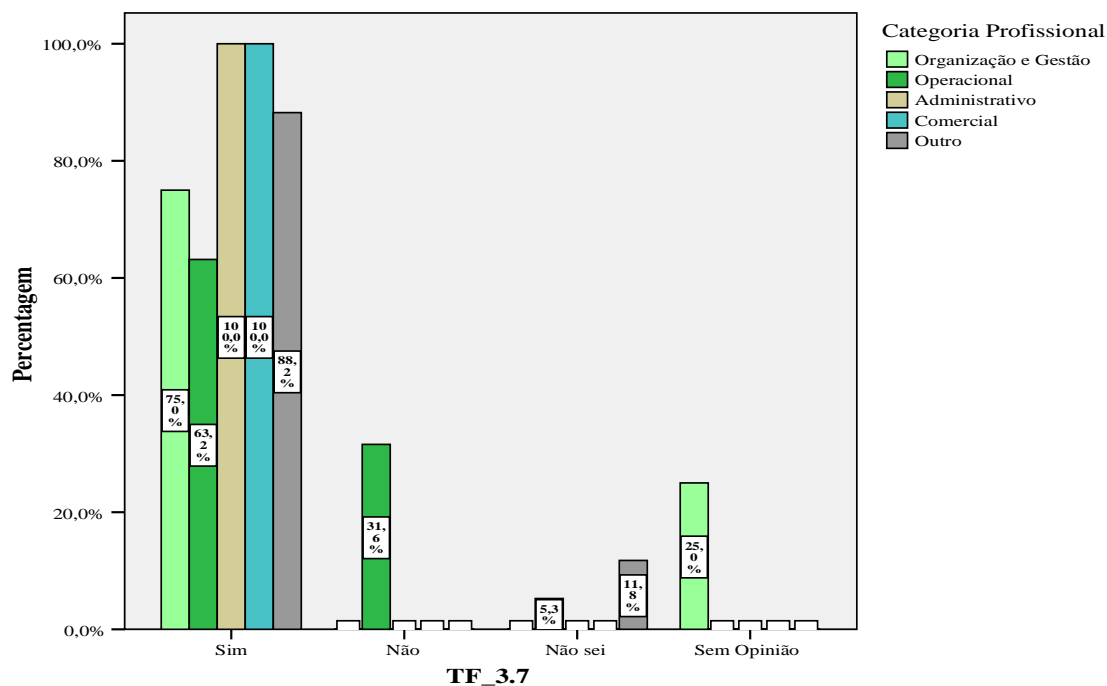
**Gráfico 13** – Garantia do direito de cessação voluntária do contrato de trabalho mediante aviso prévio e respeitando o prazo legal aplicável (TF\_3.7) / Habilitações Académicas



**Tabela de contingência Habilitações Académicas \* TF\_3.7**

			TF_3.7				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Habilitações Académicas	1º ciclo do Ensino Básico	Contagem	8	1	0	0	9
		% de Hab. Académicas	88,9%	11,1%	,0%	,0%	100,0%
	2º ciclo do Ensino Básico	Contagem	6	2	2	0	10
		% de Hab. Académicas	60,0%	20,0%	20,0%	,0%	100,0%
	3º ciclo do Ensino Básico	Contagem	3	1	0	0	4
		% de Hab. Académicas	75,0%	25,0%	,0%	,0%	100,0%
	Ensino Secundário	Contagem	10	2	1	0	13
		% de Hab. Académicas	76,9%	15,4%	7,7%	,0%	100,0%
	Ensino Médio/ Bacharelato	Contagem	2	0	0	0	2
		% de Hab. Académicas	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
	Licenciatura	Contagem	7	0	0	1	8
		% de Hab. Académicas	87,5%	,0%	,0%	12,5%	100,0%
	Total	Contagem	36	6	3	1	46
		% de Hab. Académicas	78,3%	13,0%	6,5%	2,2%	100,0%

**Gráfico 14** – Garantia do direito de cessação voluntária do contrato de trabalho mediante aviso prévio e respeitando o prazo legal aplicável (TF\_3.7) / Categoria Profissional



**Tabela de contingência Categoria Profissional \* TF\_3.7**

			TF_3.7				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Categoria Profissional	Organização e Gestão	Contagem	3	0	0	1	4
		% de Cat. Prof.	75,0%	,0%	,0%	25,0%	100,0%
	Operacional	Contagem	12	6	1	0	19
		% de Cat. Prof.	63,2%	31,6%	5,3%	,0%	100,0%
	Administrativo	Contagem	4	0	0	0	4
		% de Cat. Prof.	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
	Comercial	Contagem	2	0	0	0	2
		% de Cat. Prof.	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
	Outro	Contagem	15	0	2	0	17
		% de Cat. Prof.	88,2%	,0%	11,8%	,0%	100,0%
Total	Contagem		36	6	3	1	46
	% de Cat. Prof.		78,3%	13,0%	6,5%	2,2%	100,0%



## Anexo 7 - Saúde e Segurança

**Quadro 1** – Desenvolvimento de actividades num ambiente de trabalho seguro e saudável (SS\_4.1)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b> Sim	38	82,6	82,6	82,6
Não	3	6,5	6,5	89,1
Não sei	4	8,7	8,7	97,8
Sem Opinião	1	2,2	2,2	100,0
<b>Total</b>	46	100,0	100,0	

**Quadro 2** – Realização de avaliações periódicas aos locais de trabalho com vista a diagnosticar situações que coloquem em risco a saúde dos trabalhadores e a identificar causas de possíveis acidentes (SS\_4.2)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b> Sim	37	80,4	80,4	80,4
Não	7	15,2	15,2	95,7
Não sei	2	4,3	4,3	100,0
<b>Total</b>	46	100,0	100,0	

**Quadro 3** – Após a identificação das causas dos perigos, a organização desenvolve acções no sentido de as reduzir (SS\_4.3)

N	Válidos	42
	Perdidos	4

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b> Sim	31	67,4	73,8	73,8
Não	4	8,7	9,5	83,3
Não sei	3	6,5	7,1	90,5
Sem Opinião	4	8,7	9,5	100,0
<b>Total</b>	42	91,3	100,0	
<b>Perdidos</b>	4	8,7		
<b>Total</b>	46	100,0		

**Quadro 4** - Conhecimento aos trabalhadores os procedimentos adequados em termos de saúde e segurança no desempenho das suas funções (SS\_4.4)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b> Sim	39	84,8	84,8	84,8
Não	3	6,5	6,5	91,3
Não sei	1	2,2	2,2	93,5
Sem Opinião	3	6,5	6,5	100,0
<b>Total</b>	46	100,0	100,0	

**Quadro 5** – Actualização das informações com regularidade pela organização (SS\_4.5)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b> Sim	35	76,1	76,1	76,1
Não	6	13,0	13,0	89,1
Não sei	3	6,5	6,5	95,7
Sem Opinião	2	4,3	4,3	100,0
<b>Total</b>	46	100,0	100,0	

**Quadro 6** – Fornecimento de instruções específicas relativamente ao desempenho das tarefas e de utilização correcta de equipamentos necessários à realização das funções (SS\_4.6)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b> Sim	39	84,8	84,8	84,8
Não	2	4,3	4,3	89,1
Não sei	2	4,3	4,3	93,5
Sem Opinião	3	6,5	6,5	100,0
<b>Total</b>	46	100,0	100,0	

**Quadro 7** - Existência de procedimentos com o objectivo de detectar, evitar ou reagir a ameaças à saúde e segurança dos trabalhadores (SS\_4.7)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b> Sim	32	69,6	69,6	69,6
Não	5	10,9	10,9	80,4
Não sei	4	8,7	8,7	89,1
Sem Opinião	5	10,9	10,9	100,0
<b>Total</b>	46	100,0	100,0	

**Quadro 8** - Fornecimento dos equipamentos de protecção individual necessários ao desempenho das funções dos trabalhadores (SS\_4.8)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b> Sim	35	76,1	76,1	76,1
Não	5	10,9	10,9	87,0
Não sei	1	2,2	2,2	89,1
Sem Opinião	5	10,9	10,9	100,0
<b>Total</b>	46	100,0	100,0	

**Quadro 9** – Disponibilidade por parte da organização de condições necessárias à prestação de primeiros socorros em caso de acidente no local de trabalho (SS\_4.9)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b> Sim	45	97,8	97,8	97,8
Não sei	1	2,2	2,2	100,0
<b>Total</b>	46	100,0	100,0	

**Quadro 10** – Disponibilidade por parte da organização dos meios necessários para a obtenção do tratamento e acompanhamento médicos (SS\_4.10)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b> <b>Sim</b>	43	93,5	93,5	93,5
<b>Não</b>	1	2,2	2,2	95,7
<b>Não sei</b>	2	4,3	4,3	100,0
<b>Total</b>	46	100,0	100,0	

**Quadro 11** - Garantia por parte da organização de que nos casos de trabalhadoras grávidas ou daquelas que foram mães recentemente estas desenvolvem as suas tarefas em condições adequadas de saúde e segurança (SS\_11)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b> <b>Sim</b>	38	82,6	82,6	82,6
<b>Não</b>	1	2,2	2,2	84,8
<b>Não sei</b>	5	10,9	10,9	95,7
<b>Sem Opinião</b>	2	4,3	4,3	100,0
<b>Total</b>	46	100,0	100,0	

**Quadro 12** – Disponibilidade de instalações sanitárias de fácil acesso (SS\_4.12)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b> <b>Sim</b>	45	97,8	97,8	97,8
<b>Não</b>	1	2,2	2,2	100,0
<b>Total</b>	46	100,0	100,0	

**Quadro 13** – Limpeza das instalações sanitárias colocadas à disposição dos trabalhadores (SS\_4.13)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos Sim</b>	46	100,0	100,0	100,0

**Quadro 14** – Disponibilidade de água potável (SS\_4.14)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

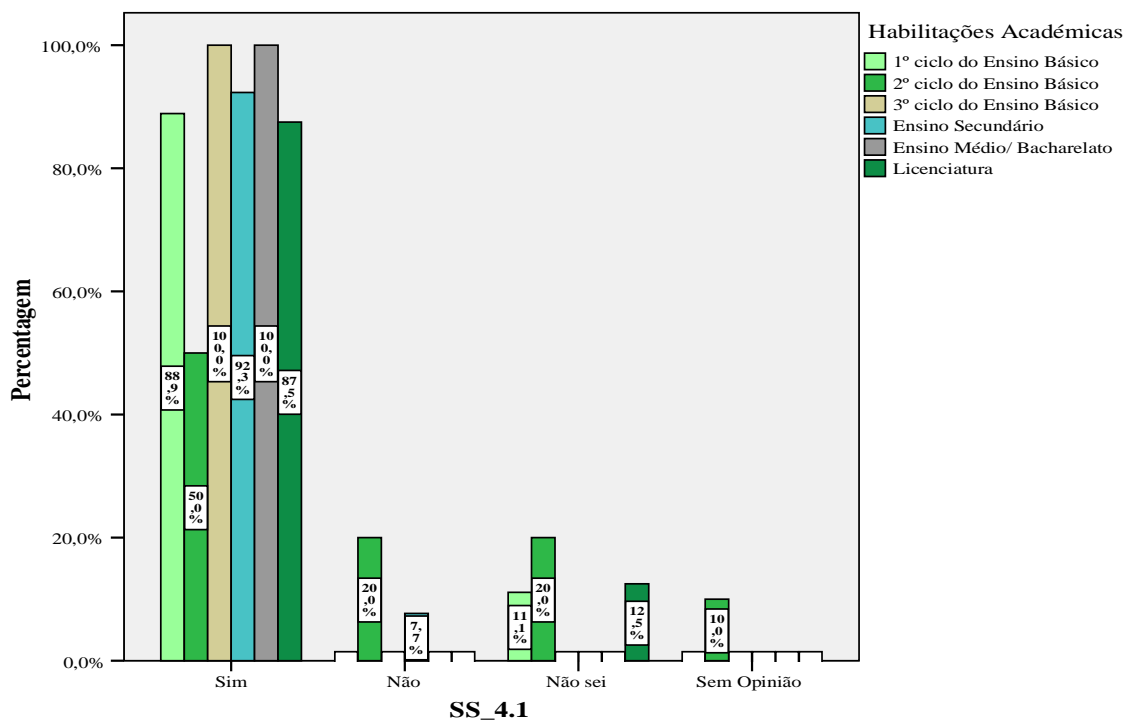
	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos Sim</b>	46	100,0	100,0	100,0

**Quadro 15** - Em caso de perigo grave e eminente, possibilidade de ausência do local de trabalho sem autorização dos superiores (SS\_4.15)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos Sim</b>	35	76,1	76,1	76,1
<b>Não</b>	5	10,9	10,9	87,0
<b>Não sei</b>	5	10,9	10,9	97,8
<b>Sem Opinião</b>	1	2,2	2,2	100,0
<b>Total</b>	46	100,0	100,0	

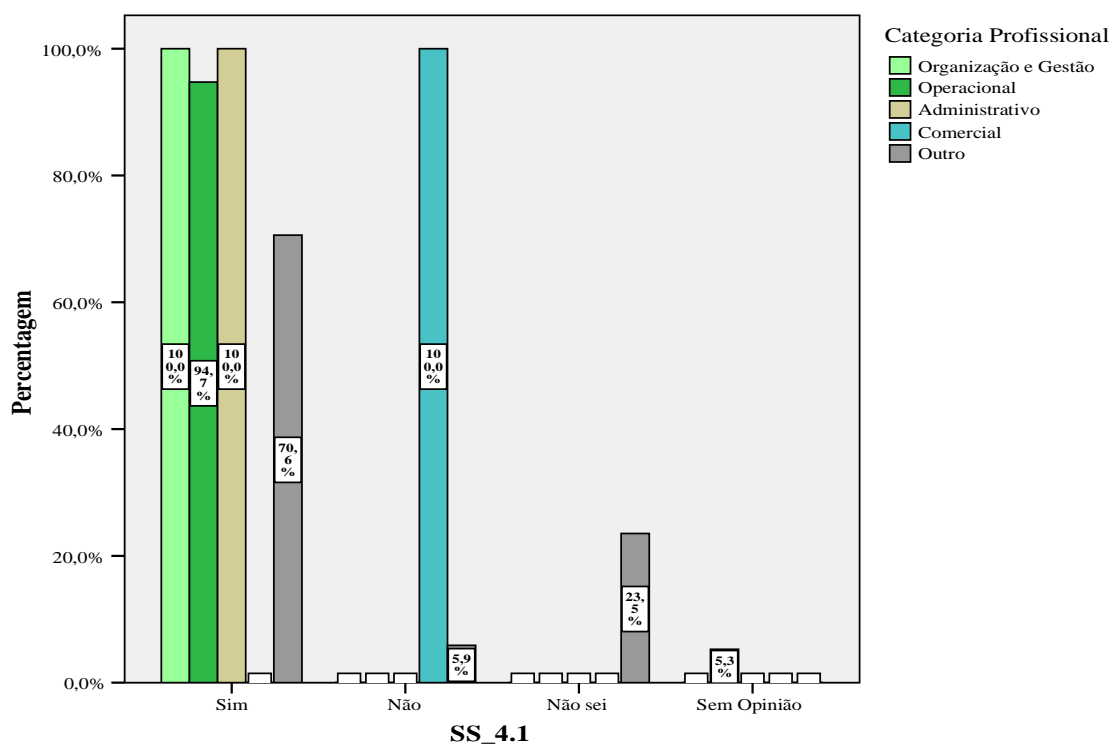
**Gráfico 1** - Desenvolvimento de actividades num ambiente de trabalho seguro e saudável  
(SS\_4.1) / Habilitações Académicas



**Tabela de contingência Habilitações Académicas \* SS\_4.1**

			SS_4.1				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Habilitações Académicas	1º ciclo do Ensino Básico	Contagem	8	0	1	0	9
		% de Hab. Académicas	88,9%	,0%	11,1%	,0%	100,0%
	2º ciclo do Ensino Básico	Contagem	5	2	2	1	10
		% de Hab. Académicas	50,0%	20,0%	20,0%	10,0%	100,0%
	3º ciclo do Ensino Básico	Contagem	4	0	0	0	4
		% de Hab. Académicas	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
	Ensino Secundário	Contagem	12	1	0	0	13
		% de Hab. Académicas	92,3%	7,7%	,0%	,0%	100,0%
	Ensino Médio/ Bacharelato	Contagem	2	0	0	0	2
		% de Hab. Académicas	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
	Licenciatura	Contagem	7	0	1	0	8
		% de Hab. Académicas	87,5%	,0%	12,5%	,0%	100,0%
Total		Contagem	38	3	4	1	46
		% de Hab. Académicas	82,6%	6,5%	8,7%	2,2%	100,0%

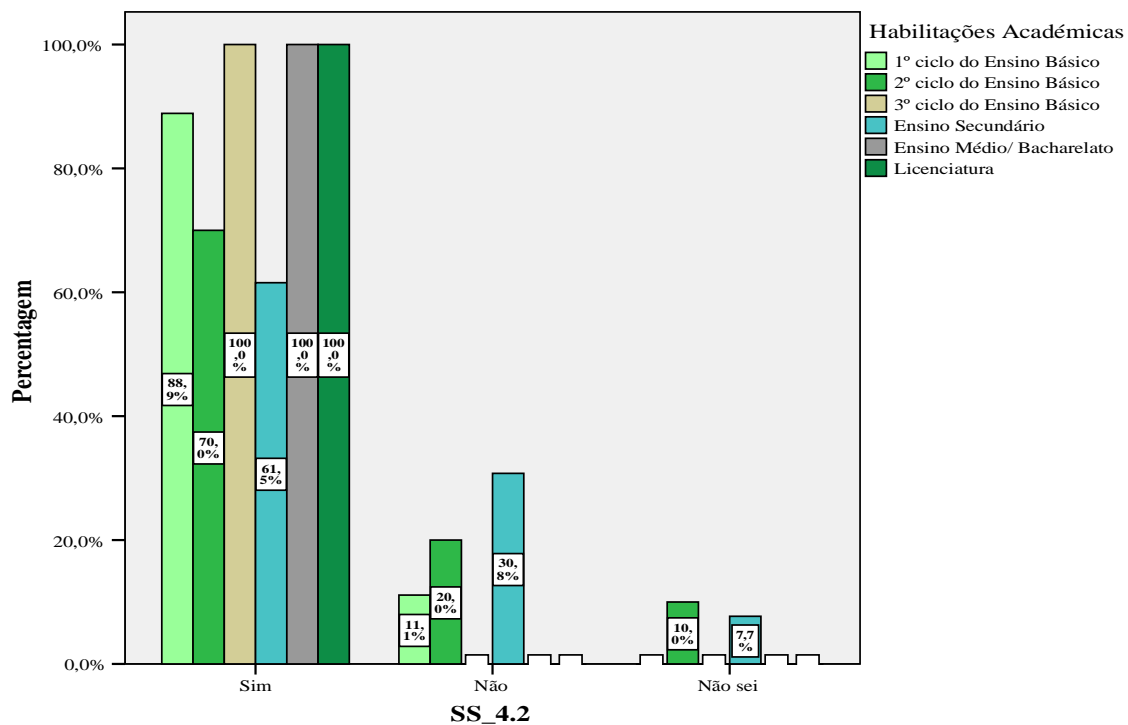
**Gráfico 2** - Desenvolvimento de actividades num ambiente de trabalho seguro e saudável  
(SS\_4.1) / Categoria Profissional



**Tabela de contingência Categoria Profissional \* SS\_4.1**

			SS_4.1				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Categoria Profissional	Organização e Gestão	Contagem	4	0	0	0	4
		% de Cat. Prof.	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
	Operacional	Contagem	18	0	0	1	19
		% de Cat. Prof.	94,7%	,0%	,0%	5,3%	100,0%
	Administrativo	Contagem	4	0	0	0	4
		% de Cat. Prof.	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
	Comercial	Contagem	0	2	0	0	2
		% de Cat. Prof.	,0%	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Outro	Contagem	12	1	4	0	17
		% de Cat. Prof.	70,6%	5,9%	23,5%	,0%	100,0%
Total	Contagem		38	3	4	1	46
	% de Cat. Prof.		82,6%	6,5%	8,7%	2,2%	100,0%

**Gráfico 3** – Realização de avaliações periódicas aos locais de trabalho com vista a diagnosticar situações que coloquem em risco a saúde dos trabalhadores e a identificar causas de possíveis acidentes (SS\_4.2) / Habilitações Académicas

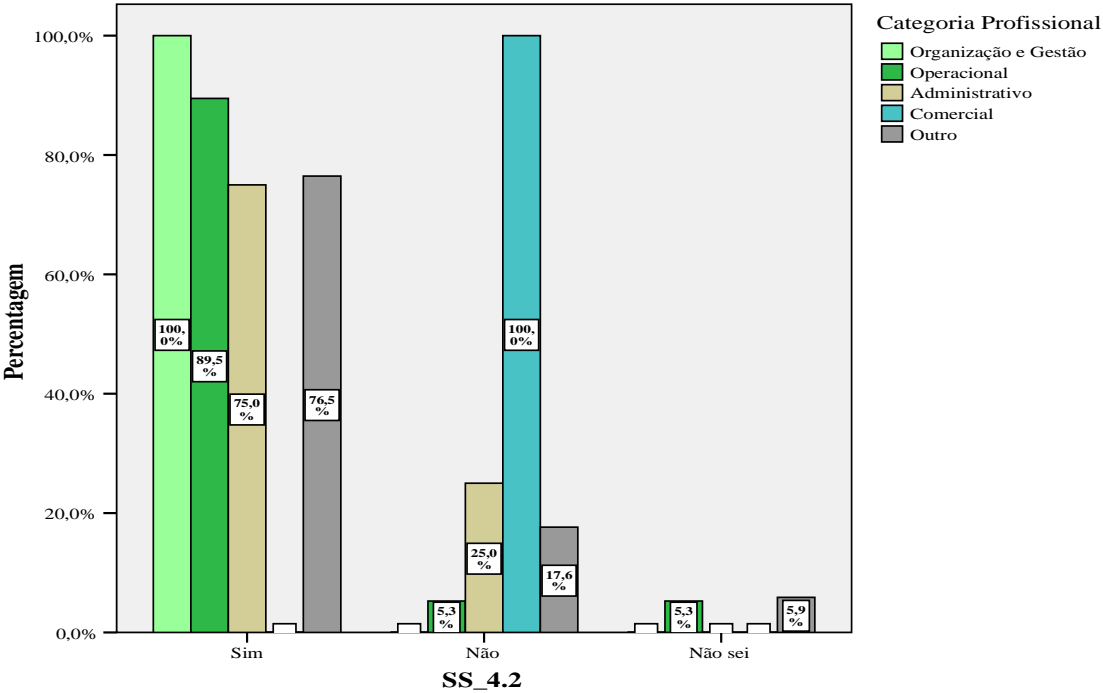


**Tabela de contingência Habilitações Académicas \* SS\_4.2**

			SS_4.2			Total
			Sim	Não	Não sei	
Habilitações Académicas	1º ciclo do Ensino Básico	Contagem	8	1	0	9
		% de Hab. Académicas	88,9%	11,1%	,0%	100,0%
	2º ciclo do Ensino Básico	Contagem	7	2	1	10
		% de Hab. Académicas	70,0%	20,0%	10,0%	100,0%
	3º ciclo do Ensino Básico	Contagem	4	0	0	4
		% de Hab. Académicas	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Ensino Secundário	Contagem	8	4	1	13
		% de Hab. Académicas	61,5%	30,8%	7,7%	100,0%
	Ensino Médio/ Bacharelato	Contagem	2	0	0	2
		% de Hab. Académicas	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Total	Licenciatura	Contagem	8	0	0	8
		% de Hab. Académicas	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Total			37	7	2	46
			80,4%	15,2%	4,3%	100,0%



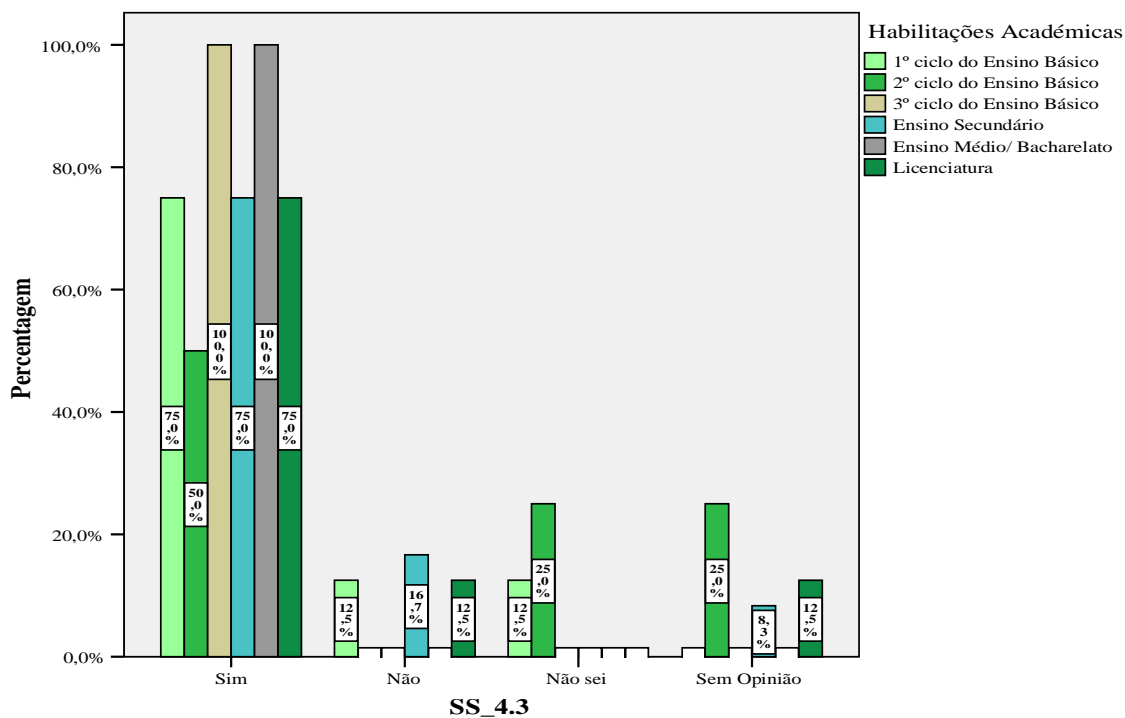
**Gráfico 4** – Realização de avaliações periódicas aos locais de trabalho com vista a diagnosticar situações que coloquem em risco a saúde dos trabalhadores e a identificar causas de possíveis acidentes (SS\_4.2) / Categoria Profissional



**Tabela de contingência Categoria Profissional \* SS\_4.2**

			SS_4.2			Total
			Sim	Não	Não sei	
Categoria Profissional	Organização e Gestão	Contagem	4	0	0	4
		% de Cat. Prof.	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Operacional	Contagem	17	1	1	19
		% de Cat. Prof.	89,5%	5,3%	5,3%	100,0%
	Administrativo	Contagem	3	1	0	4
		% de Cat. Prof.	75,0%	25,0%	,0%	100,0%
	Comercial	Contagem	0	2	0	2
		% de Cat. Prof.	,0%	100,0%	,0%	100,0%
	Outro	Contagem	13	3	1	17
		% de Cat. Prof.	76,5%	17,6%	5,9%	100,0%
Total	Contagem	37	7	2	46	
	% de Cat. Prof.	80,4%	15,2%	4,3%	100,0%	

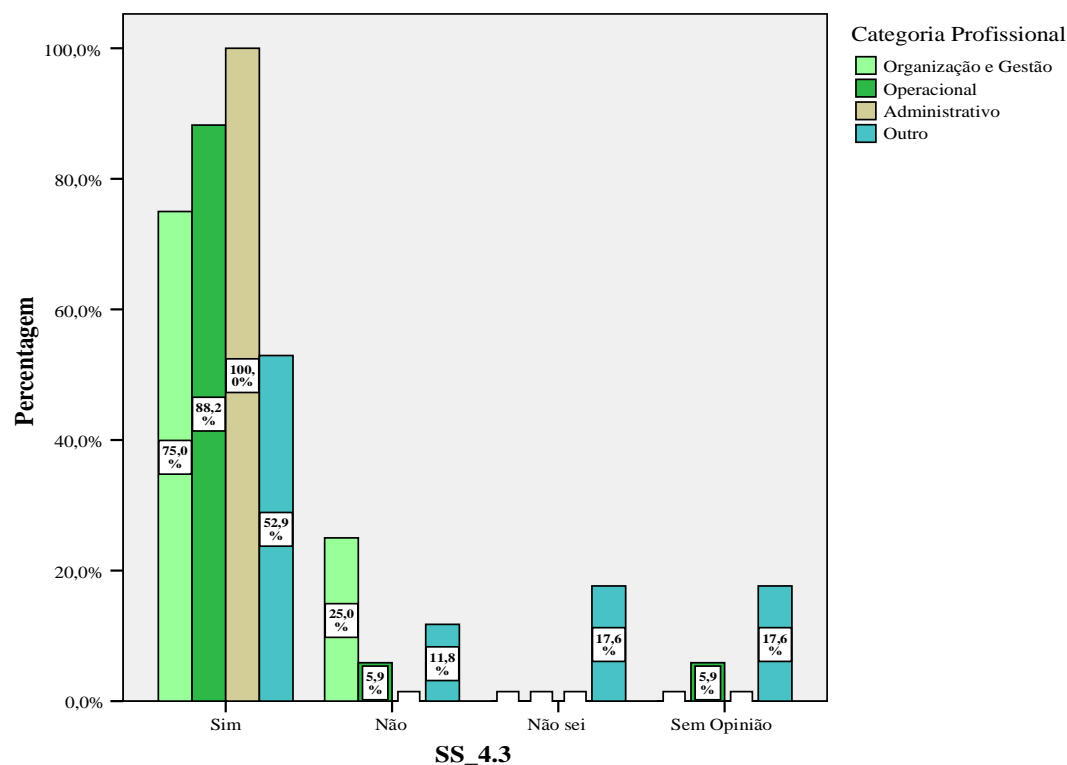
**Gráfico 5** – Após a identificação das causas dos perigos, a organização desenvolve acções no sentido de as reduzir (SS\_4.3) / Habilitações Académicas



**Tabela de contingência Habilitações Académicas \* SS\_4.3**

			SS_4.3				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Habilitações Académicas	1º ciclo do Ensino Básico	Contagem	6	1	1	0	8
		% de Hab. Académicas	75,0%	12,5%	12,5%	,0%	100,0%
	2º ciclo do Ensino Básico	Contagem	4	0	2	2	8
		% de Hab. Académicas	50,0%	,0%	25,0%	25,0%	100,0%
	3º ciclo do Ensino Básico	Contagem	4	0	0	0	4
		% de Hab. Académicas	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
	Ensino Secundário	Contagem	9	2	0	1	12
		% de Hab. Académicas	75,0%	16,7%	,0%	8,3%	100,0%
	Ensino Médio/ Bacharelato	Contagem	2	0	0	0	2
		% de Hab. Académicas	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
	Licenciatura	Contagem	6	1	0	1	8
		% de Hab. Académicas	75,0%	12,5%	,0%	12,5%	100,0%
Total	Contagem		31	4	3	4	42
	% de Hab. Académicas		73,8%	9,5%	7,1%	9,5%	100,0%

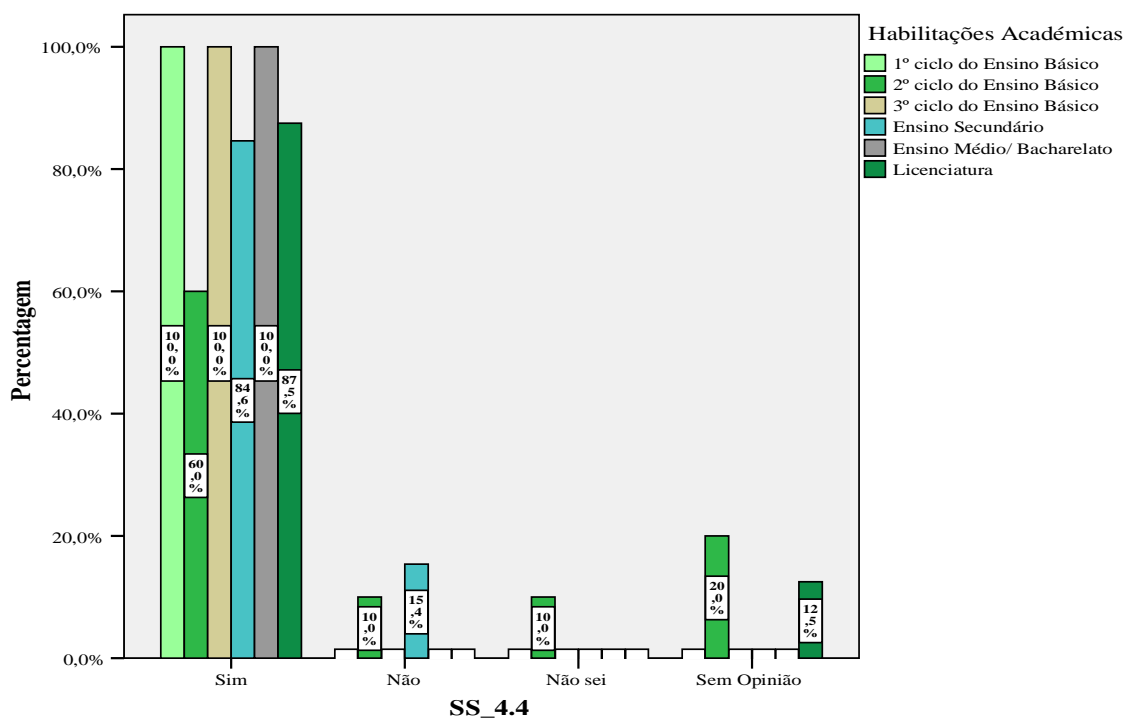
**Gráfico 6** – Após a identificação das causas dos perigos, a organização desenvolve acções no sentido de as reduzir (SS\_4.3) / Categoria Profissional



**Tabela de contingência Categoria Profissional \* SS\_4.3**

			SS_4.3				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Categoria Profissional	Organização e Gestão	Contagem	3	1	0	0	4
		% de Cat. Prof.	75,0%	25,0%	,0%	,0%	100,0%
	Operacional	Contagem	15	1	0	1	17
		% de Cat. Prof.	88,2%	5,9%	,0%	5,9%	100,0%
	Administrativo	Contagem	4	0	0	0	4
		% de Cat. Prof.	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
	Outro	Contagem	9	2	3	3	17
		% de Cat. Prof.	52,9%	11,8%	17,6%	17,6%	100,0%
Total	Contagem		31	4	3	4	42
	% de Cat. Prof.		73,8%	9,5%	7,1%	9,5%	100,0%

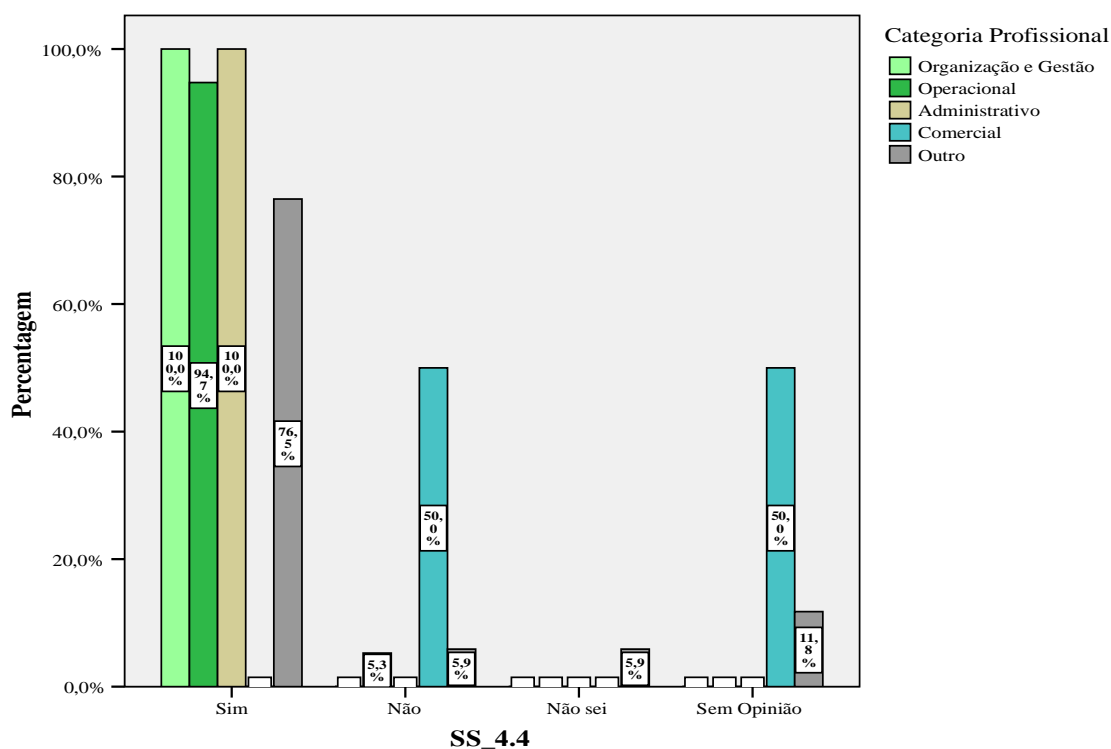
**Gráfico 7 - Conhecimento aos trabalhadores os procedimentos adequados em termos de saúde e segurança no desempenho das suas funções (SS\_4.4) / Habilitações Académicas**



**Tabela de contingência Habilitações Académicas \* SS\_4.4**

			SS_4.4				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Habilitações Académicas	1º ciclo do Ensino Básico	Contagem	9	0	0	0	9
		% de Hab. Académicas	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
	2º ciclo do Ensino Básico	Contagem	6	1	1	2	10
		% de Hab. Académicas	60,0%	10,0%	10,0%	20,0%	100,0%
	3º ciclo do Ensino Básico	Contagem	4	0	0	0	4
		% de Hab. Académicas	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
	Ensino Secundário	Contagem	11	2	0	0	13
		% de Hab. Académicas	84,6%	15,4%	,0%	,0%	100,0%
	Ensino Médio/ Bacharelato	Contagem	2	0	0	0	2
		% de Hab. Académicas	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
Total	Licenciatura	Contagem	7	0	0	1	8
		% de Hab. Académicas	87,5%	,0%	,0%	12,5%	100,0%
Total			39	3	1	3	46
			84,8%	6,5%	2,2%	6,5%	100,0%

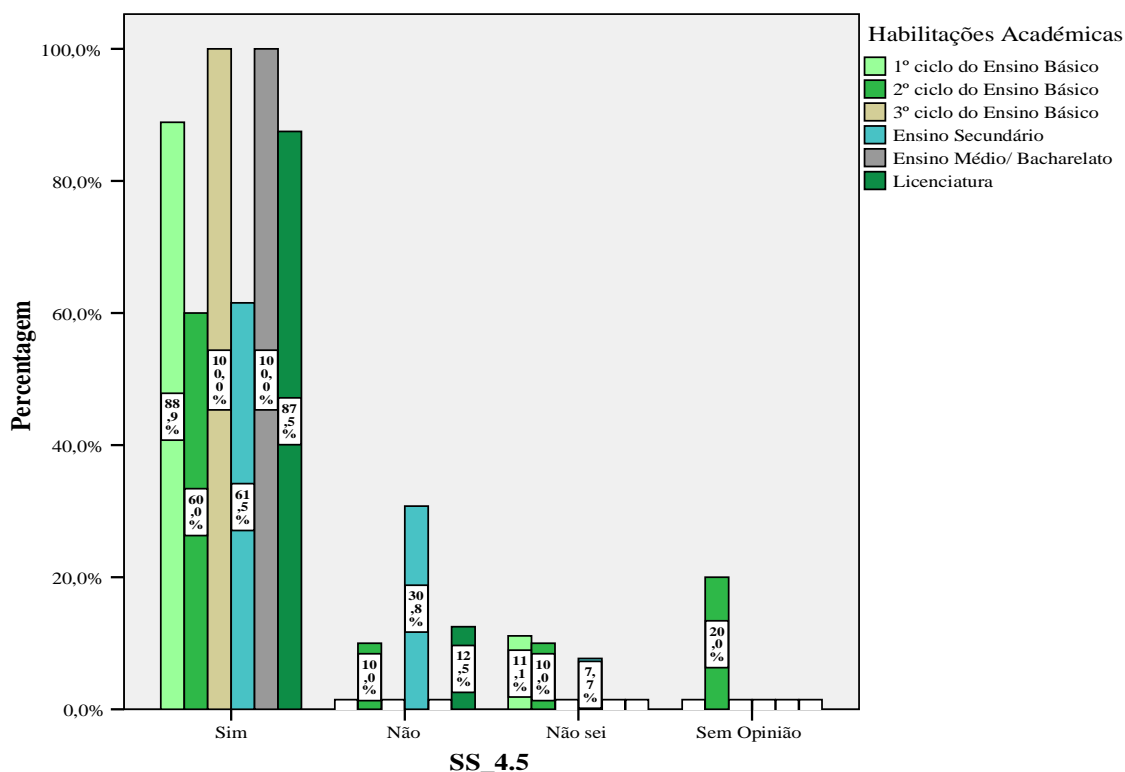
**Gráfico 8** - Conhecimento aos trabalhadores os procedimentos adequados em termos de saúde e segurança no desempenho das suas funções (SS\_4.4) / Categoria Profissional



**Tabela de contingência Categoria Profissional \* SS\_4.4**

			SS_4.4				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Categoria Profissional	Organização e Gestão	Contagem	4	0	0	0	4
		% de Cat. Prof.	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
	Operacional	Contagem	18	1	0	0	19
		% de Cat. Prof.	94,7%	5,3%	,0%	,0%	100,0%
	Administrativo	Contagem	4	0	0	0	4
		% de Cat Prof	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
	Comercial	Contagem	0	1	0	1	2
		% de Cat. Prof.	,0%	50,0%	,0%	50,0%	100,0%
	Outro	Contagem	13	1	1	2	17
		% de Cat. Prof.	76,5%	5,9%	5,9%	11,8%	100,0%
Total	Contagem		39	3	1	3	46
	% de Cat. Prof.		84,8%	6,5%	2,2%	6,5%	100,0%

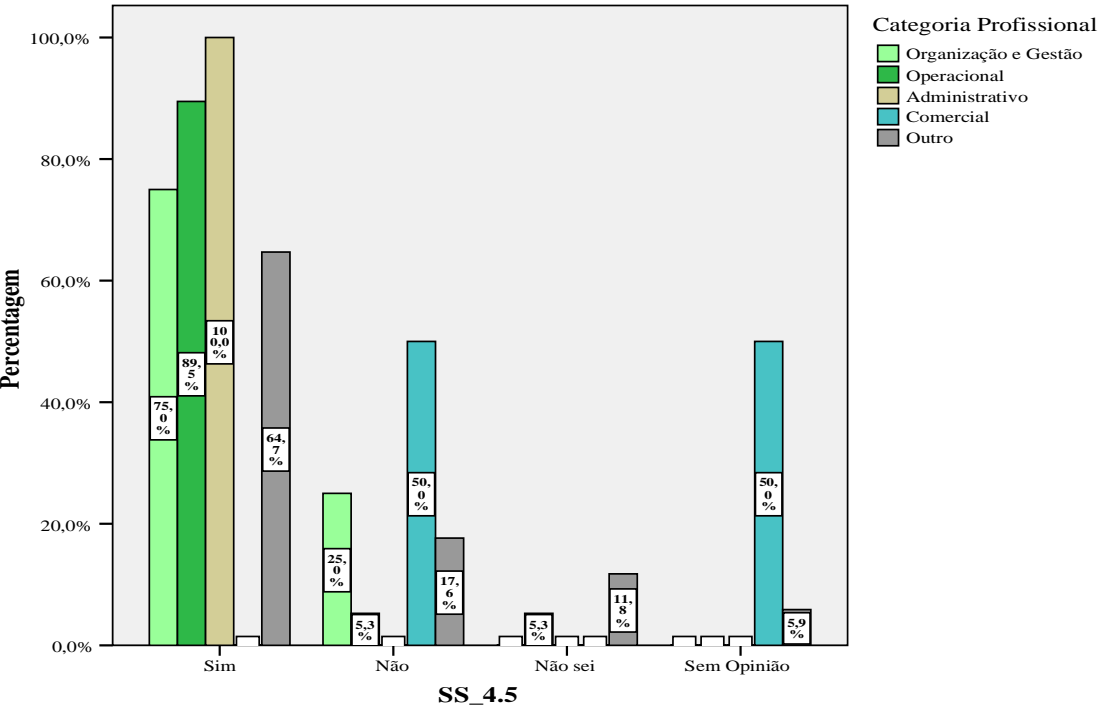
**Gráfico 9 – Actualização das informações com regularidade pela organização (SS\_4.5) /**  
**Habilitações Académicas**



**Tabela de contingência Habilitações Académicas \* SS\_4.5**

			SS_4.5				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Habilitações Académicas	1º ciclo do Ensino Básico	Contagem	8	0	1	0	9
		% de Hab. Académicas	88,9%	,0%	11,1%	,0%	100,0%
	2º ciclo do Ensino Básico	Contagem	6	1	1	2	10
		% de Hab. Académicas	60,0%	10,0%	10,0%	20,0%	100,0%
	3º ciclo do Ensino Básico	Contagem	4	0	0	0	4
		% de Hab. Académicas	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
	Ensino Secundário	Contagem	8	4	1	0	13
		% de Hab. Académicas	61,5%	30,8%	7,7%	,0%	100,0%
	Ensino Médio/ Bacharelato	Contagem	2	0	0	0	2
		% de Hab. Académicas	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
Total		Contagem	35	6	3	2	46
		% de Hab. Académicas	76,1%	13,0%	6,5%	4,3%	100,0%

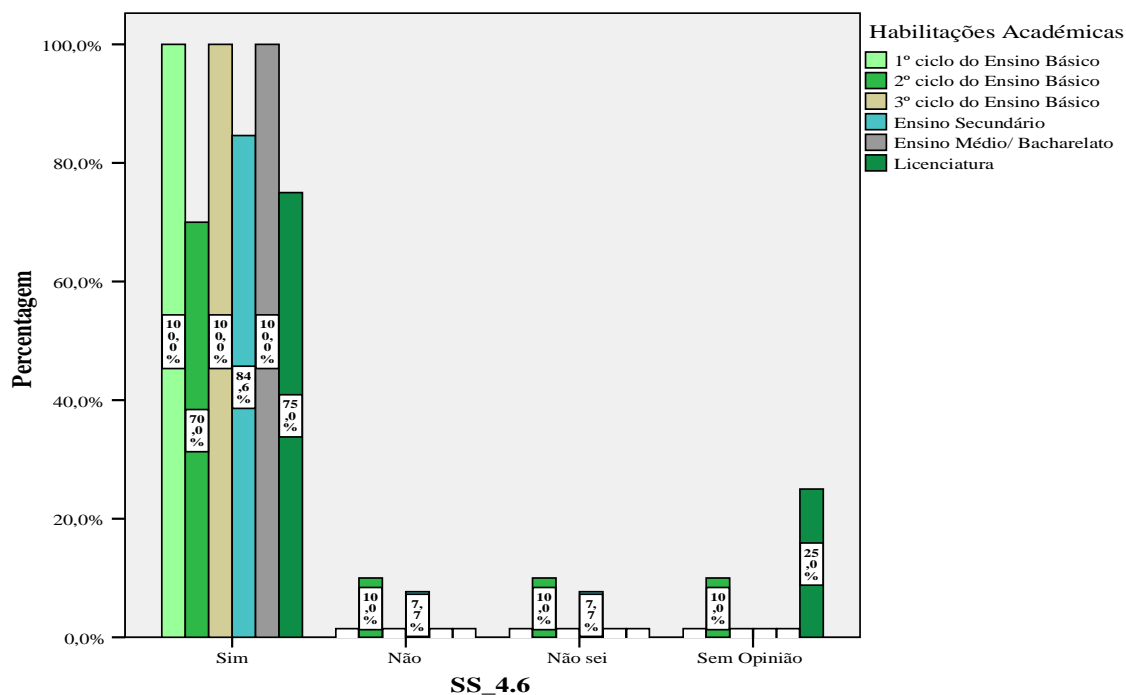
**Gráfico 10** – Atualização das informações com regularidade pela organização (SS\_4.5) /  
Categoria Profissional



**Tabela de contingência Categoria Profissional \* SS\_4.5**

			SS_4.5				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Categoria Profissional	Organização e Gestão	Contagem	3	1	0	0	4
		% de Cat. Prof.	75,0%	25,0%	,0%	,0%	100,0%
	Operacional	Contagem	17	1	1	0	19
		% de Cat. Prof.	89,5%	5,3%	5,3%	,0%	100,0%
	Administrativo	Contagem	4	0	0	0	4
		% de Cat. Prof.	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
	Comercial	Contagem	0	1	0	1	2
		% de Cat. Prof.	,0%	50,0%	,0%	50,0%	100,0%
	Outro	Contagem	11	3	2	1	17
		% de Cat. Prof.	64,7%	17,6%	11,8%	5,9%	100,0%
Total	Contagem	35	6	3	2	46	
	% de Cat. Prof.	76,1%	13,0%	6,5%	4,3%	100,0%	

**Gráfico 11** – Fornecimento de instruções específicas relativamente ao desempenho das tarefas e de utilização correcta de equipamentos necessários à realização das funções (SS\_4.6)  
/ Habilitações Académicas

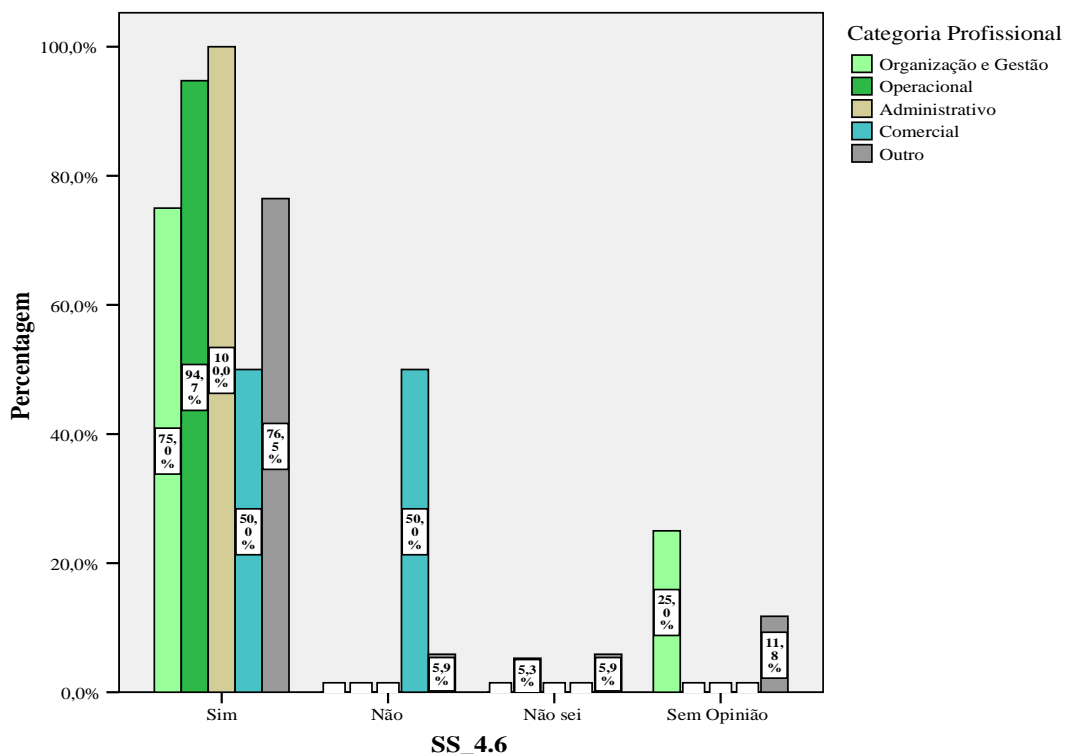


**Tabela de contingência Habilitações Académicas \* SS\_4.6**

			SS_4.6				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Habilitações Académicas	1º ciclo do Ensino Básico	Contagem	9	0	0	0	9
		% de Hab. Académicas	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
	2º ciclo do Ensino Básico	Contagem	7	1	1	1	10
		% de Hab. Académicas	70,0%	10,0%	10,0%	10,0%	100,0%
	3º ciclo do Ensino Básico	Contagem	4	0	0	0	4
		% de Hab. Académicas	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
	Ensino Secundário	Contagem	11	1	1	0	13
		% de Hab. Académicas	84,6%	7,7%	7,7%	,0%	100,0%
	Ensino Médio/ Bacharelato	Contagem	2	0	0	0	2
		% de Hab. Académicas	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
	Licenciatura	Contagem	6	0	0	2	8
		% de Hab. Académicas	75,0%	,0%	,0%	25,0%	100,0%
Total	Contagem		39	2	2	3	46
	% de Hab. Académicas		84,8%	4,3%	4,3%	6,5%	100,0%



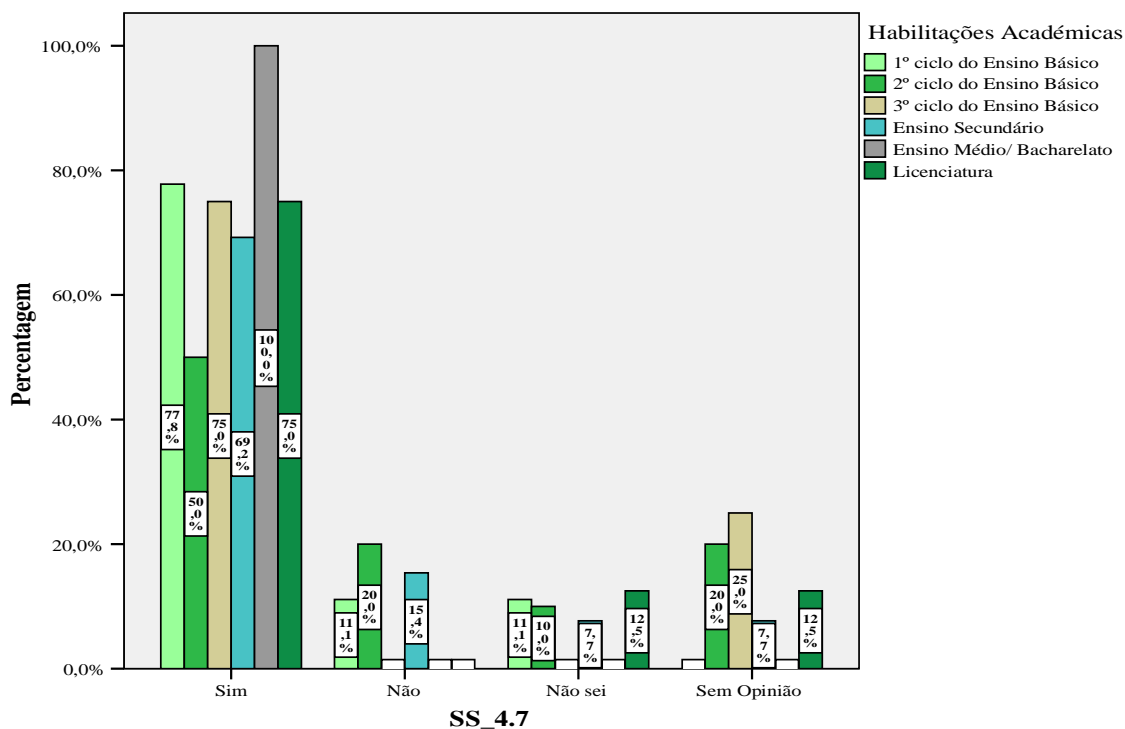
**Gráfico 12** – Fornecimento de instruções específicas relativamente ao desempenho das tarefas e de utilização correcta de equipamentos necessários à realização das funções (SS\_4.6)  
/ Categoria Profissional



**Tabela de contingência Categoria Profissional \* SS\_4.6**

			SS_4.6				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Categoria Profissional	Organização e Gestão	Contagem	3	0	0	1	4
		% de Cat. Prof.	75,0%	,0%	,0%	25,0%	100,0%
	Operacional	Contagem	18	0	1	0	19
		% de Cat. Prof.	94,7%	,0%	5,3%	,0%	100,0%
	Administrativo	Contagem	4	0	0	0	4
		% de Cat. Prof.	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
	Comercial	Contagem	1	1	0	0	2
		% de Cat. Prof.	50,0%	50,0%	,0%	,0%	100,0%
	Outro	Contagem	13	1	1	2	17
		% de Cat. Prof.	76,5%	5,9%	5,9%	11,8%	100,0%
Total	Contagem		39	2	2	3	46
	% de Cat. Prof.		84,8%	4,3%	4,3%	6,5%	100,0%

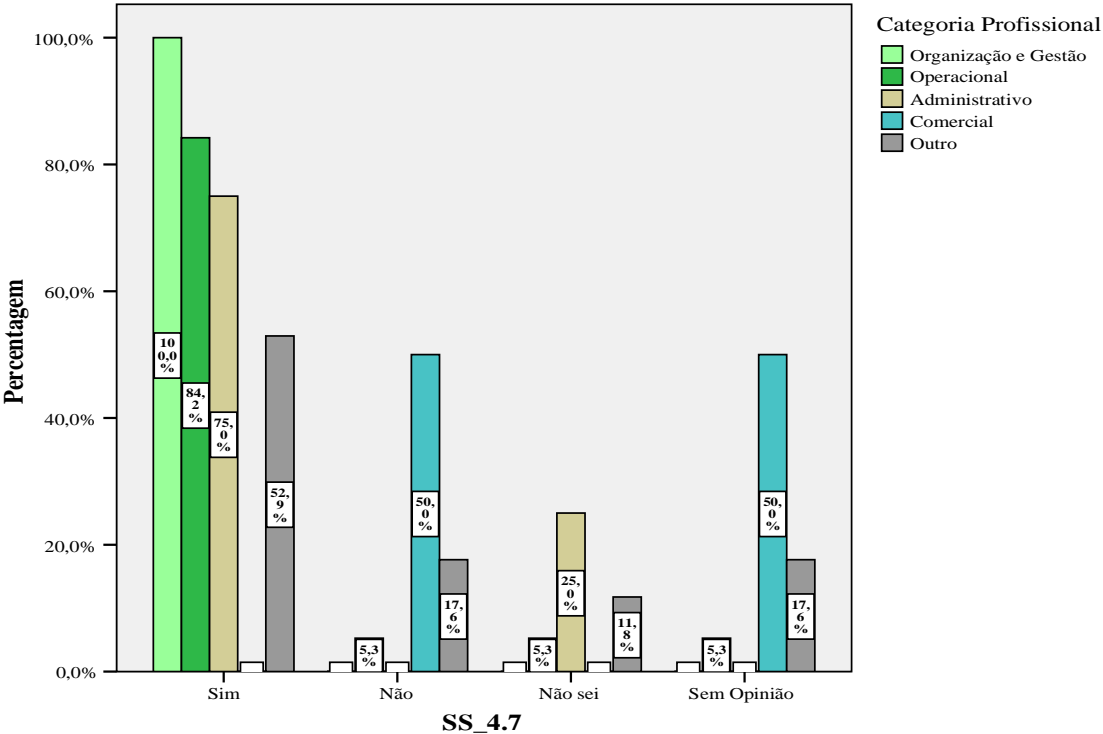
**Gráfico 13** - Existência de procedimentos com o objectivo de detectar, evitar ou reagir a ameaças à saúde e segurança dos trabalhadores (SS\_4.7) / Habilitações Académicas



**Tabela de contingência Habilitações Académicas \* SS\_4.7**

			SS_4.7				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Habilitações Académicas	1º ciclo do Ensino Básico	Contagem	7	1	1	0	9
		% de Hab. Académicas	77,8%	11,1%	11,1%	,0%	100,0%
	2º ciclo do Ensino Básico	Contagem	5	2	1	2	10
		% de Hab. Académicas	50,0%	20,0%	10,0%	20,0%	100,0%
	3º ciclo do Ensino Básico	Contagem	3	0	0	1	4
		% de Hab. Académicas	75,0%	,0%	,0%	25,0%	100,0%
	Ensino Secundário	Contagem	9	2	1	1	13
		% de Hab. Académicas	69,2%	15,4%	7,7%	7,7%	100,0%
	Ensino Médio/ Bacharelato	Contagem	2	0	0	0	2
		% de Hab. Académicas	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
	Licenciatura	Contagem	6	0	1	1	8
		% de Hab. Académicas	75,0%	,0%	12,5%	12,5%	100,0%
Total	Contagem		32	5	4	5	46
	% de Hab. Académicas		69,6%	10,9%	8,7%	10,9%	100,0%

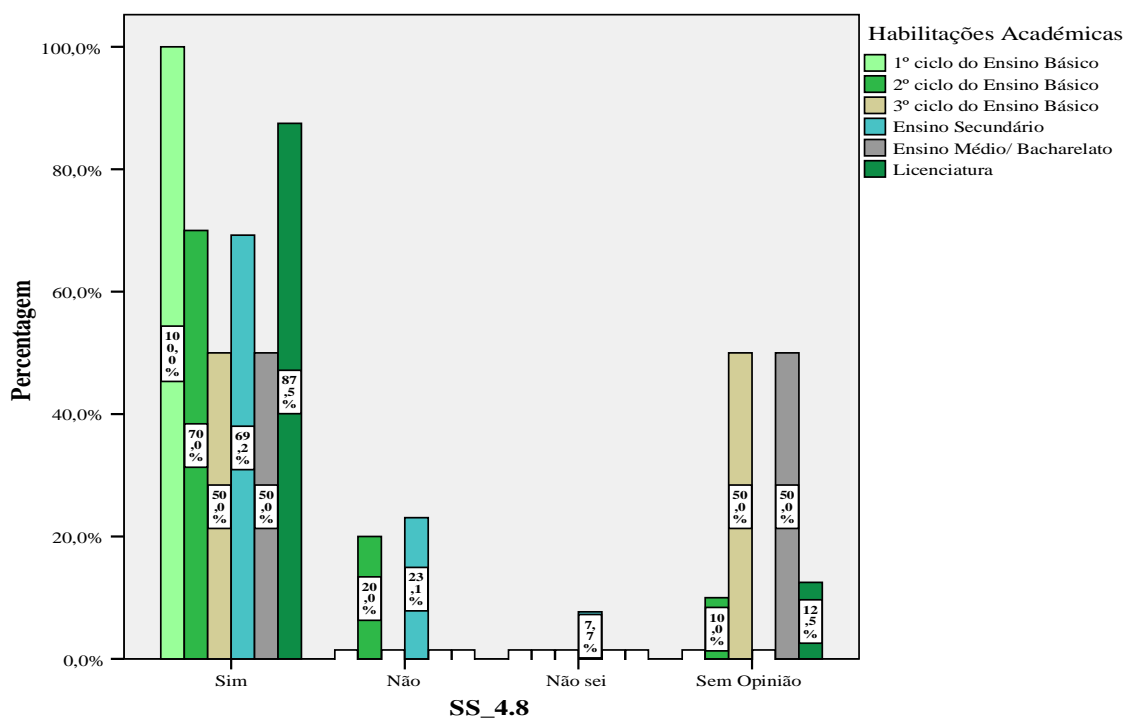
**Gráfico 14** - Existência de procedimentos com o objectivo de detectar, evitar ou reagir a ameaças à saúde e segurança dos trabalhadores (SS\_4.7) / Categoria Profissional



**Tabela de contingência Categoria Profissional \* SS\_4.7**

			SS_4.7				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Categoria Profissional	Organização e Gestão	Contagem	4	0	0	0	4
		% de Cat. Prof.	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
	Operacional	Contagem	16	1	1	1	19
		% de Cat. Prof.	84,2%	5,3%	5,3%	5,3%	100,0%
	Administrativo	Contagem	3	0	1	0	4
		% de Cat. Prof.	75,0%	,0%	25,0%	,0%	100,0%
	Comercial	Contagem	0	1	0	1	2
		% de Cat. Prof.	,0%	50,0%	,0%	50,0%	100,0%
	Outro	Contagem	9	3	2	3	17
		% de Cat. Prof.	52,9%	17,6%	11,8%	17,6%	100,0%
Total	Contagem		32	5	4	5	46
	% de Cat. Prof.		69,6%	10,9%	8,7%	10,9%	100,0%

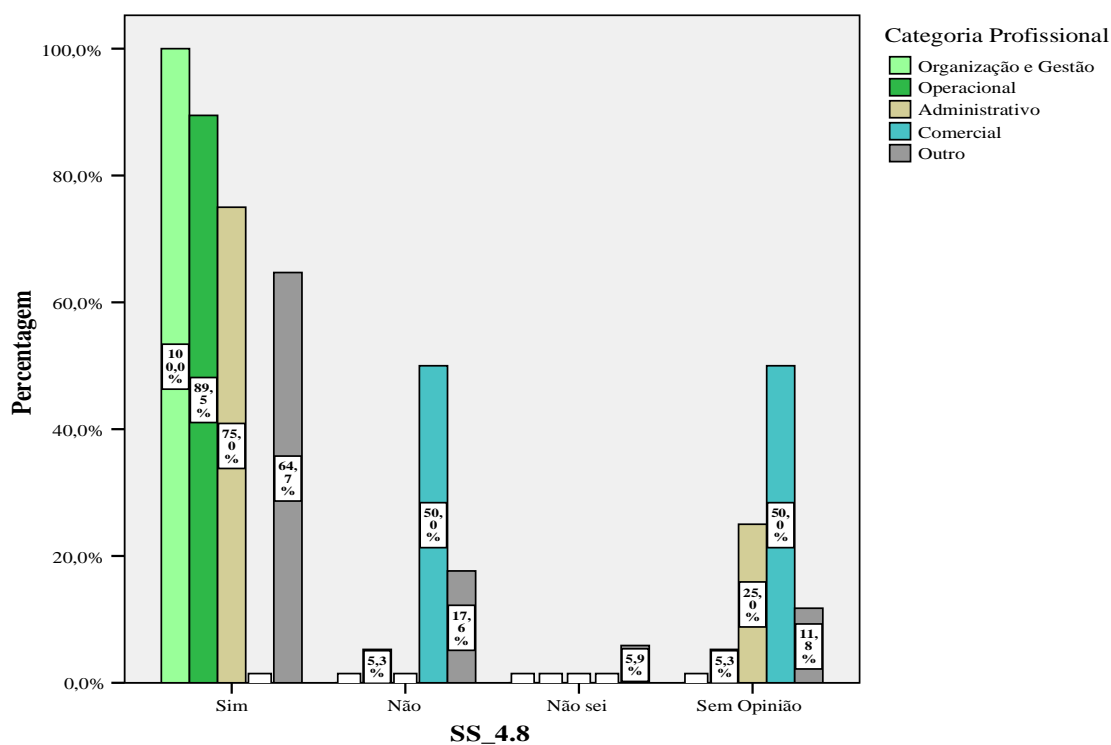
**Gráfico 15** - Fornecimento dos equipamentos de protecção individual necessários ao desempenho das funções dos trabalhadores (SS\_4.8) / Habilitações Académicas



**Tabela de contingência Habilitações Académicas \* SS\_4.8**

			SS_4.8				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Habilitações Académicas	1º ciclo do Ensino Básico	Contagem	9	0	0	0	9
		% de Hab. Académicas	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
	2º ciclo do Ensino Básico	Contagem	7	2	0	1	10
		% de Hab. Académicas	70,0%	20,0%	,0%	10,0%	100,0%
	3º ciclo do Ensino Básico	Contagem	2	0	0	2	4
		% de Hab. Académicas	50,0%	,0%	,0%	50,0%	100,0%
	Ensino Secundário	Contagem	9	3	1	0	13
		% de Hab. Académicas	69,2%	23,1%	7,7%	,0%	100,0%
	Ensino Médio/ Bacharelato	Contagem	1	0	0	1	2
		% de Hab. Académicas	50,0%	,0%	,0%	50,0%	100,0%
	Licenciatura	Contagem	7	0	0	1	8
		% de Hab. Académicas	87,5%	,0%	,0%	12,5%	100,0%
	Total	Contagem	35	5	1	5	46
		% de Hab. Académicas	76,1%	10,9%	2,2%	10,9%	100,0%

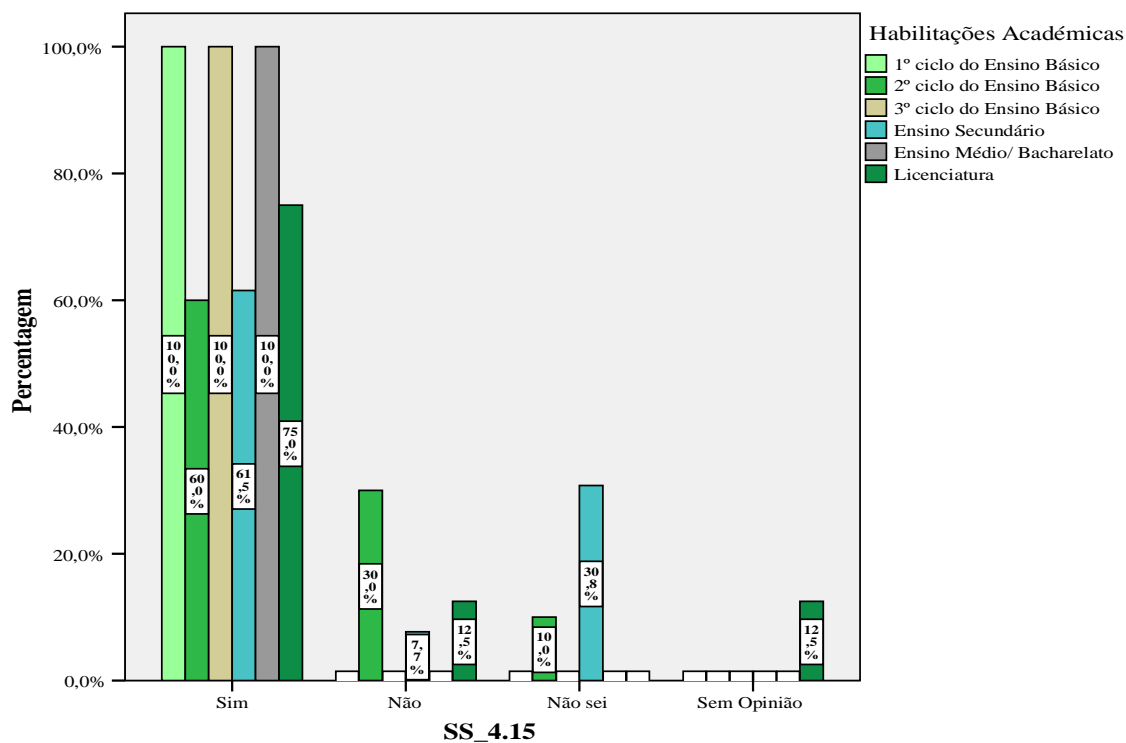
**Gráfico 16** - Fornecimento dos equipamentos de proteção individual necessários ao desempenho das funções dos trabalhadores (SS\_4.8) / Categoria Profissional



**Tabela de contingência Categoria Profissional \* SS\_4.8**

			SS_4.8				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Categoria Profissional	Organização e Gestão	Contagem	4	0	0	0	4
		% de Cat. Prof.	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
	Operacional	Contagem	17	1	0	1	19
		% de Cat. Prof.	89,5%	5,3%	,0%	5,3%	100,0%
	Administrativo	Contagem	3	0	0	1	4
		% de Cat. Prof.	75,0%	,0%	,0%	25,0%	100,0%
	Comercial	Contagem	0	1	0	1	2
		% de Cat. Prof.	,0%	50,0%	,0%	50,0%	100,0%
	Outro	Contagem	11	3	1	2	17
		% de Cat. Prof.	64,7%	17,6%	5,9%	11,8%	100,0%
Total	Contagem		35	5	1	5	46
	% de Cat. Prof.		76,1%	10,9%	2,2%	10,9%	100,0%

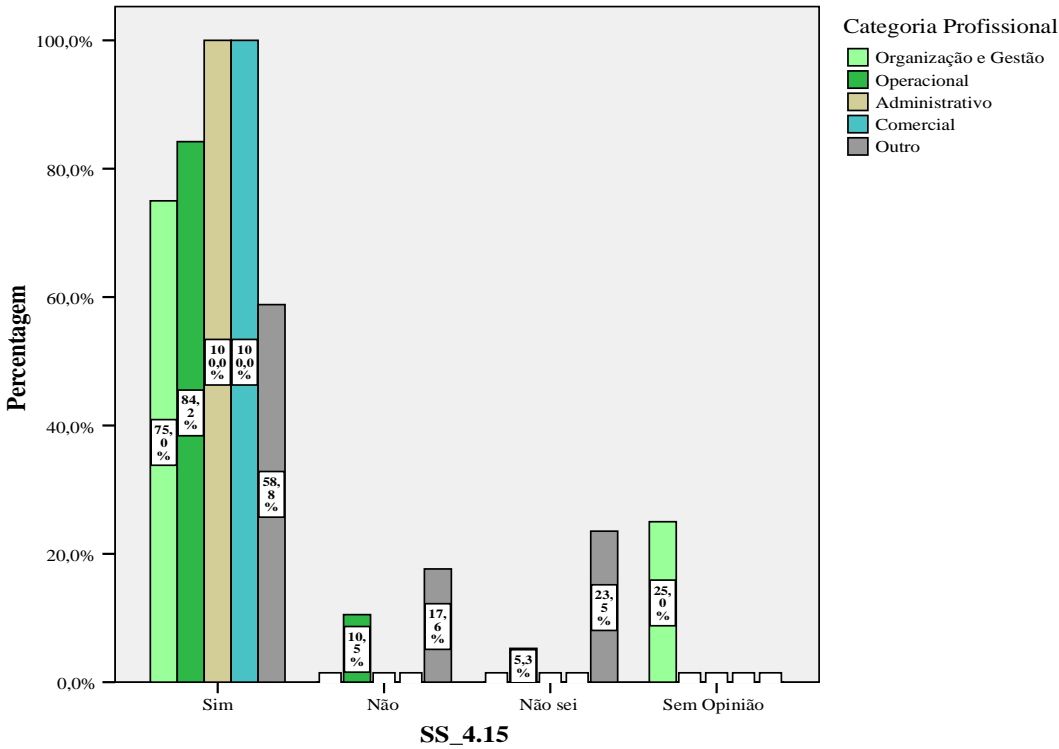
**Gráfico 17** - Em caso de perigo grave e eminente, possibilidade de ausência do local de trabalho sem autorização dos superiores (SS\_4.15) / Habilitações Académicas



**Tabela de contingência Habilitações Académicas \* SS\_4.15**

			SS_4.15				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Habilitações Académicas	1º ciclo do Ensino Básico	Contagem	9	0	0	0	9
		% de Hab. Académicas	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
	2º ciclo do Ensino Básico	Contagem	6	3	1	0	10
		% de Hab. Académicas	60,0%	30,0%	10,0%	,0%	100,0%
	3º ciclo do Ensino Básico	Contagem	4	0	0	0	4
		% de Hab. Académicas	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
	Ensino Secundário	Contagem	8	1	4	0	13
		% de Hab. Académicas	61,5%	7,7%	30,8%	,0%	100,0%
	Ensino Médio/ Bacharelato	Contagem	2	0	0	0	2
		% de Hab. Académicas	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
Total		Contagem	35	5	5	1	46
		% de Hab. Académicas	76,1%	10,9%	10,9%	2,2%	100,0%

**Gráfico 18** - Em caso de perigo grave e eminente, possibilidade de ausência do local de trabalho sem autorização dos superiores (SS\_4.15) / Categoria Profissional



**Tabela de contingência Categoria Profissional \* SS\_4.15**

			SS_4.15				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Categoria Profissional	Organização e Gestão	Contagem	3	0	0	1	4
		% de Cat. Prof.	75,0%	,0%	,0%	25,0%	100,0%
	Operacional	Contagem	16	2	1	0	19
		% de Cat. Prof.	84,2%	10,5%	5,3%	,0%	100,0%
	Administrativo	Contagem	4	0	0	0	4
		% de Cat. Prof.	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
	Comercial	Contagem	2	0	0	0	2
		% de Cat. Prof.	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
	Outro	Contagem	10	3	4	0	17
		% de Cat. Prof.	58,8%	17,6%	23,5%	,0%	100,0%
Total	Contagem		35	5	5	1	46
	% de Cat. Prof.		76,1%	10,9%	10,9%	2,2%	100,0%

## Anexo 8 - Liberdade de Associação e Direito à Negociação Colectiva

**Quadro 1** – Direito de associação a um sindicato ou de participação na organização de um sindicato de trabalhadores (LA\_5.1)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b> Sim	27	58,7	58,7	58,7
Não	7	15,2	15,2	73,9
Não sei	4	8,7	8,7	82,6
Sem Opinião	8	17,4	17,4	100,0
<b>Total</b>	46	100,0	100,0	

**Quadro 2** – Informação por parte da organização da liberdade de associação a um sindicato (LA\_5.2)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b> Sim	6	13,0	13,0	13,0
Não	33	71,7	71,7	84,8
Sem Opinião	7	15,2	15,2	100,0
<b>Total</b>	46	100,0	100,0	

**Quadro 3** – Concessão por parte da organização do direito de negociação das propostas colectivas (LA\_5.3)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b> Sim	22	47,8	47,8	47,8
Não	5	10,9	10,9	58,7
Não sei	11	23,9	23,9	82,6
Sem Opinião	8	17,4	17,4	100,0
<b>Total</b>	46	100,0	100,0	



**Quadro 4** – Existência de um tratamento diferenciado por parte da organização ao trabalhador que se encontra associado a um sindicato (LA\_5.4)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b> Sim	12	26,1	26,1	26,1
Não	19	41,3	41,3	67,4
Não sei	8	17,4	17,4	84,8
Sem Opinião	7	15,2	15,2	100,0
<b>Total</b>	46	100,0	100,0	

**Quadro 5** – Permissão por parte da organização da eleição de um representante dos trabalhadores para situações de negociação colectiva (LA\_5.5)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b> Sim	15	32,6	32,6	32,6
Não	8	17,4	17,4	50,0
Não sei	16	34,8	34,8	84,8
Sem Opinião	7	15,2	15,2	100,0
<b>Total</b>	46	100,0	100,0	

**Quadro 6** – Existência de um tratamento diferenciado por parte da organização das pessoas que se destacam como representantes dos trabalhadores ou que se empenham na organização dos mesmos devido à sua pertença a um sindicato (LA\_5.6)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

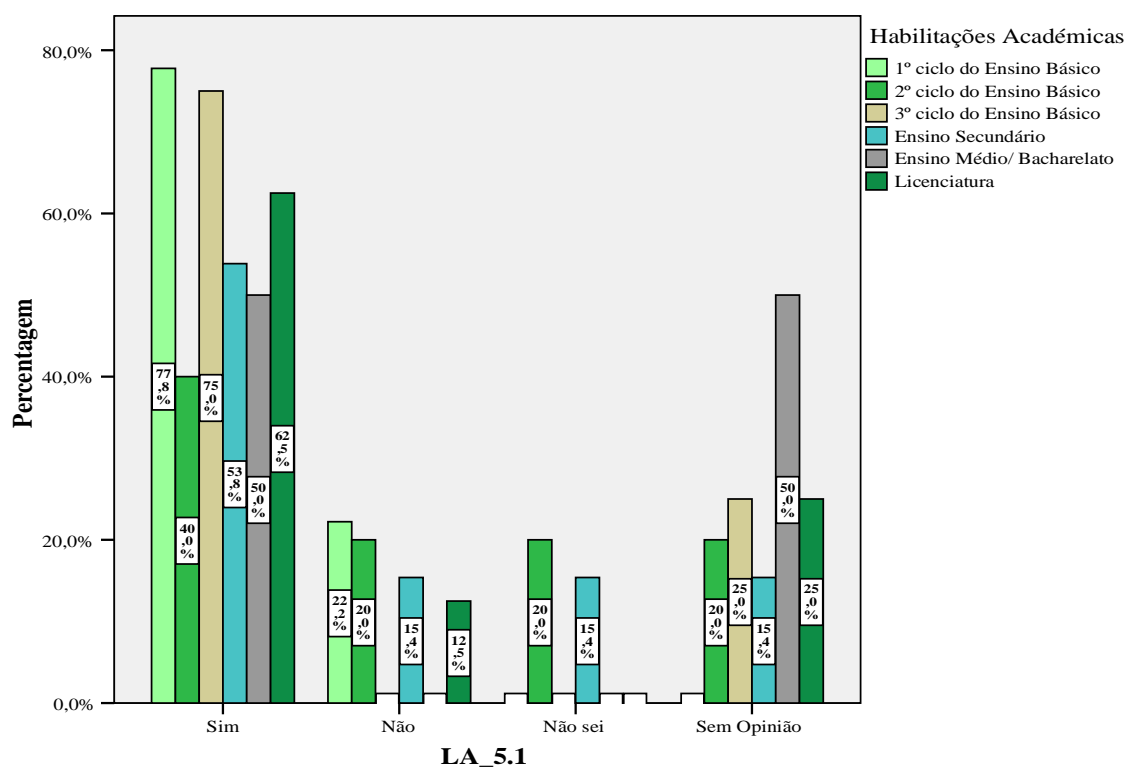
	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b> Sim	7	15,2	15,2	15,2
Não	22	47,8	47,8	63,0
Não sei	9	19,6	19,6	82,6
Sem Opinião	8	17,4	17,4	100,0
<b>Total</b>	46	100,0	100,0	

**Quadro 7** – Permissão ao trabalhador sindicalizado de recepção de um representante do seu sindicato no local de trabalho (LA\_5.7)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b>				
<b>Sim</b>	5	10,9	10,9	10,9
<b>Não</b>	13	28,3	28,3	39,1
<b>Não sei</b>	22	47,8	47,8	87,0
<b>Sem Opinião</b>	6	13,0	13,0	100,0
<b>Total</b>	46	100,0	100,0	

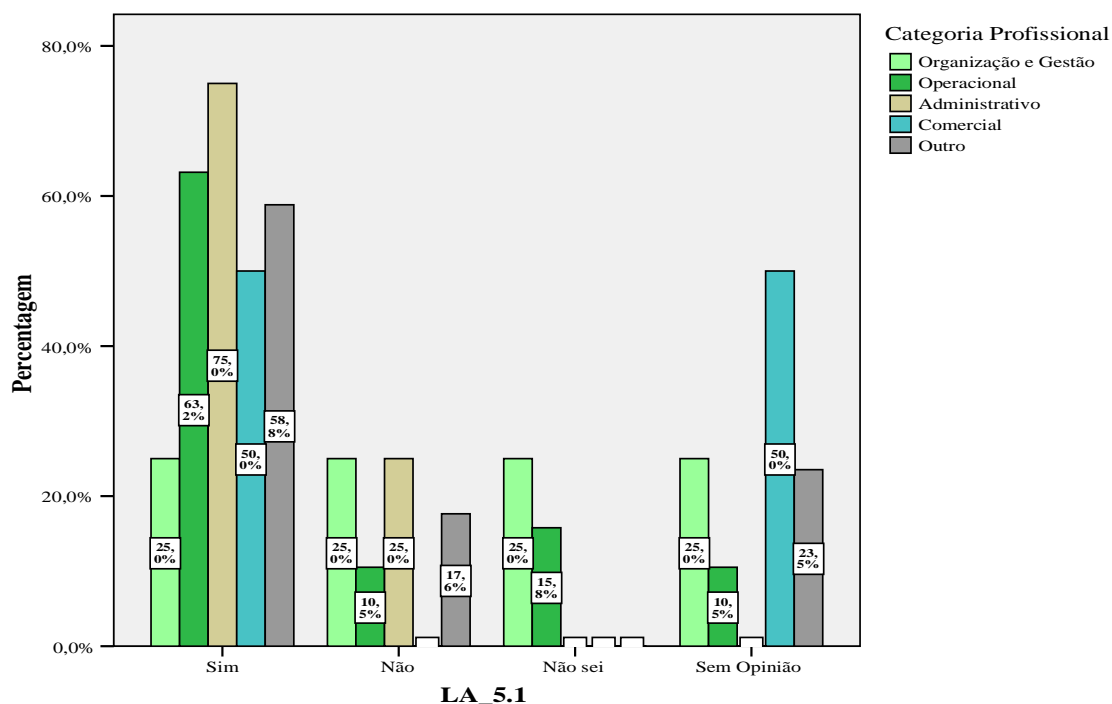
**Gráfico 1 – Direito de associação a um sindicato ou de participação na organização de um sindicato de trabalhadores (LA\_5.1) / Habilitações Académicas**



**Tabela de contingência Habilitações Académicas \* LA\_5.1**

			LA_5.1				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Habilitações Académicas	1º ciclo do Ensino Básico	Contagem	7	2	0	0	9
		% de Hab. Académicas	77,8%	22,2%	,0%	,0%	100,0%
	2º ciclo do Ensino Básico	Contagem	4	2	2	2	10
		% de Hab. Académicas	40,0%	20,0%	20,0%	20,0%	100,0%
	3º ciclo do Ensino Básico	Contagem	3	0	0	1	4
		% de Hab. Académicas	75,0%	,0%	,0%	25,0%	100,0%
	Ensino Secundário	Contagem	7	2	2	2	13
		% de Hab. Académicas	53,8%	15,4%	15,4%	15,4%	100,0%
	Ensino Médio/ Bacharelato	Contagem	1	0	0	1	2
		% de Hab. Académicas	50,0%	,0%	,0%	50,0%	100,0%
	Licenciatura	Contagem	5	1	0	2	8
		% de Hab. Académicas	62,5%	12,5%	,0%	25,0%	100,0%
Total		Contagem	27	7	4	8	46
		% de Hab. Académicas	58,7%	15,2%	8,7%	17,4%	100,0%

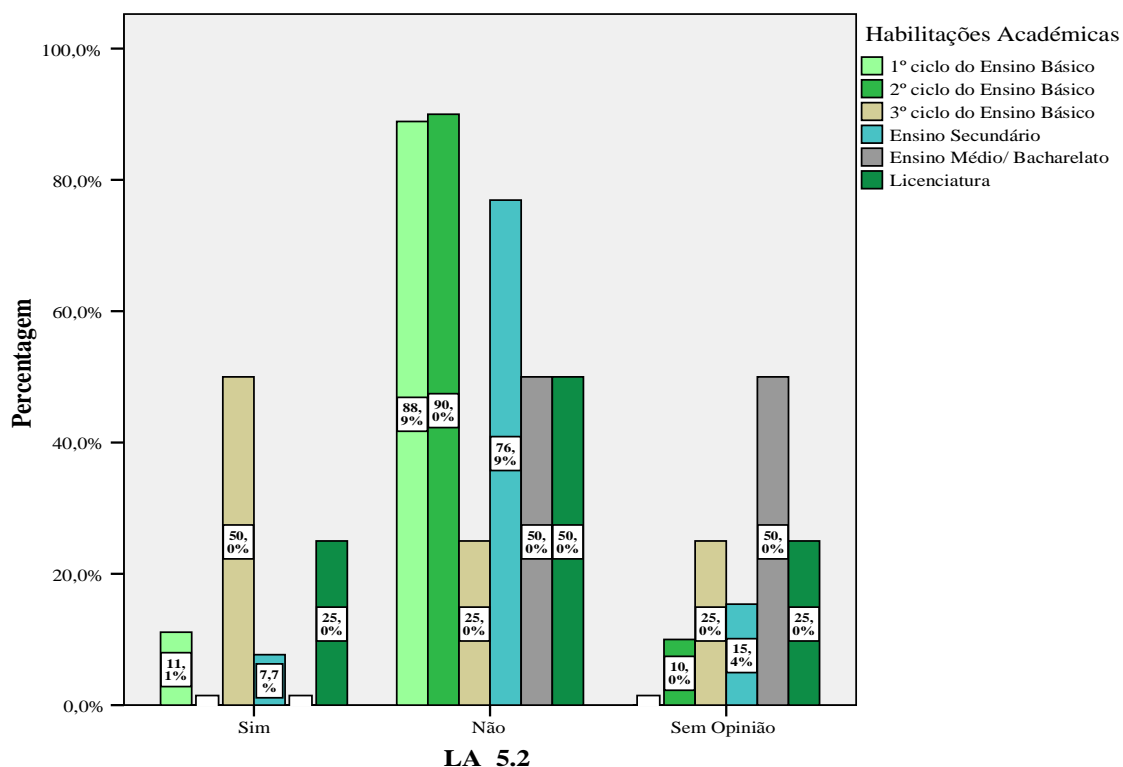
**Gráfico 2** – Direito de associação a um sindicato ou de participação na organização de um sindicato de trabalhadores (LA\_5.1) / Categoria Profissional



**Tabela de contingência Categoria Profissional \* LA\_5.1**

			LA_5.1				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Categoria Profissional	Organização e Gestão	Contagem	1	1	1	1	4
		% de Cat. Prof.	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%
	Operacional	Contagem	12	2	3	2	19
		% de Cat. Prof.	63,2%	10,5%	15,8%	10,5%	100,0%
	Administrativo	Contagem	3	1	0	0	4
		% de Cat. Prof.	75,0%	25,0%	,0%	,0%	100,0%
	Comercial	Contagem	1	0	0	1	2
		% de Cat. Prof.	50,0%	,0%	,0%	50,0%	100,0%
	Outro	Contagem	10	3	0	4	17
		% de Cat. Prof.	58,8%	17,6%	,0%	23,5%	100,0%
Total	Contagem	27	7	4	8	46	
	% de Cat. Prof.	58,7%	15,2%	8,7%	17,4%	100,0%	

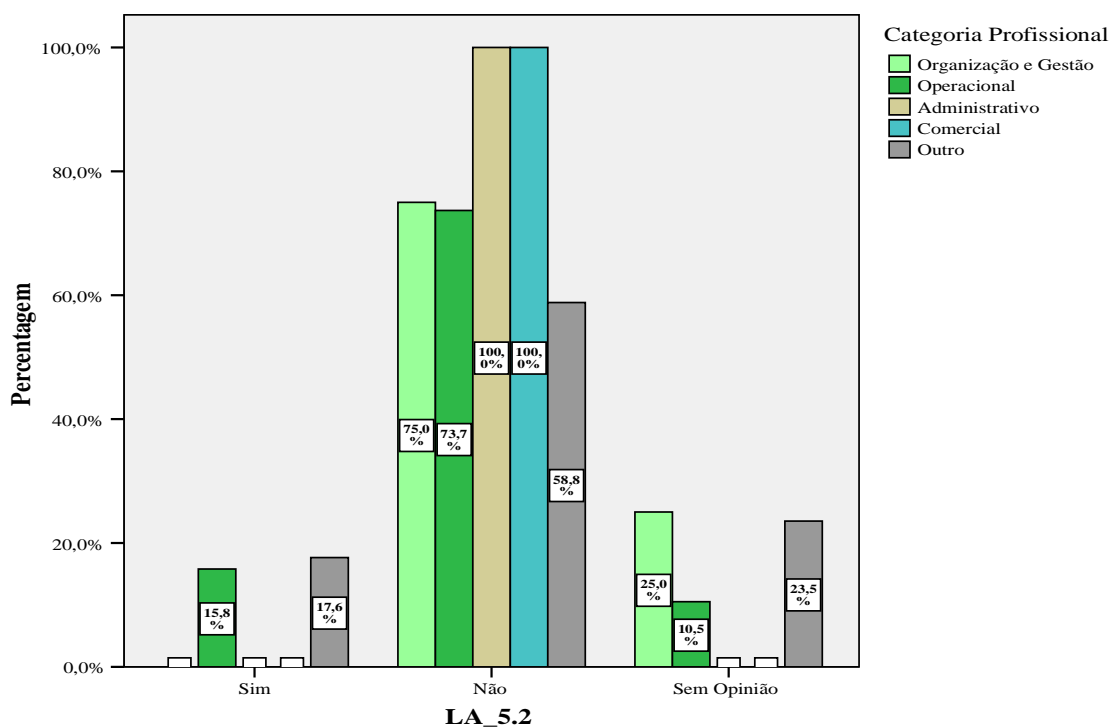
**Gráfico 3** – Informação por parte da organização da liberdade de associação a um sindicato (LA\_5.2) / Habilitações Académicas



**Tabela de contingência Habilitações Académicas \* LA\_5.2**

			LA_5.2			Total
			Sim	Não	Sem Opinião	
Habilitações Académicas	1º ciclo do Ensino Básico	Contagem	1	8	0	9
		% de Hab. Académicas	11,1%	88,9%	,0%	100,0%
	2º ciclo do Ensino Básico	Contagem	0	9	1	10
		% de Hab. Académicas	,0%	90,0%	10,0%	100,0%
	3º ciclo do Ensino Básico	Contagem	2	1	1	4
		% de Hab. Académicas	50,0%	25,0%	25,0%	100,0%
	Ensino Secundário	Contagem	1	10	2	13
		% de Hab. Académicas	7,7%	76,9%	15,4%	100,0%
	Ensino Médio/ Bacharelato	Contagem	0	1	1	2
		% de Hab. Académicas	,0%	50,0%	50,0%	100,0%
	Licenciatura	Contagem	2	4	2	8
		% de Hab. Académicas	25,0%	50,0%	25,0%	100,0%
	Total	Contagem	6	33	7	46
		% de Hab. Académicas	13,0%	71,7%	15,2%	100,0%

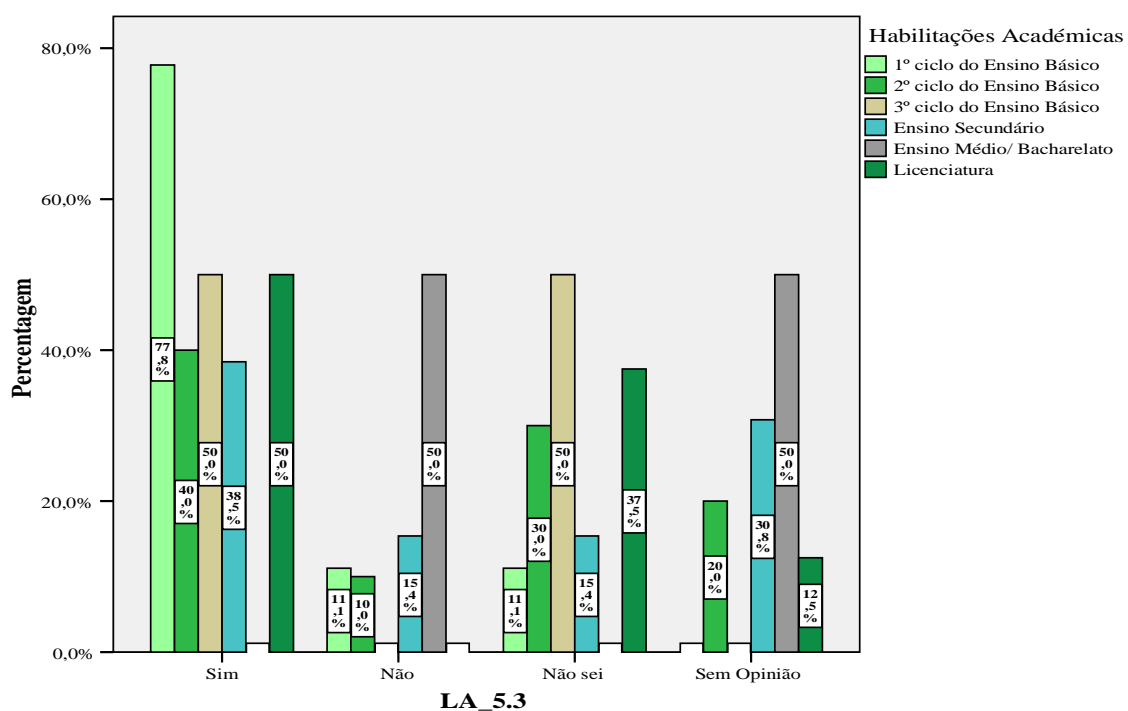
**Gráfico 4** – Informação por parte da organização da liberdade de associação a um sindicato  
(LA\_5.2) / Categoria Profissional



**Tabela de contingência Categoria Profissional \* LA\_5.2**

			LA_5.2			Total
			Sim	Não	Sem Opinião	
Categoria Profissional	Organização e Gestão	Contagem	0	3	1	4
		% de Cat. Prof.	,0%	75,0%	25,0%	100,0%
	Operacional	Contagem	3	14	2	19
		% de Cat. Prof.	15,8%	73,7%	10,5%	100,0%
	Administrativo	Contagem	0	4	0	4
		% de Cat. Prof.	,0%	100,0%	,0%	100,0%
	Comercial	Contagem	0	2	0	2
		% de Cat. Prof.	,0%	100,0%	,0%	100,0%
	Outro	Contagem	3	10	4	17
		% de Cat. Prof.	17,6%	58,8%	23,5%	100,0%
Total	Contagem		6	33	7	46
	% de Cat. Prof.		13,0%	71,7%	15,2%	100,0%

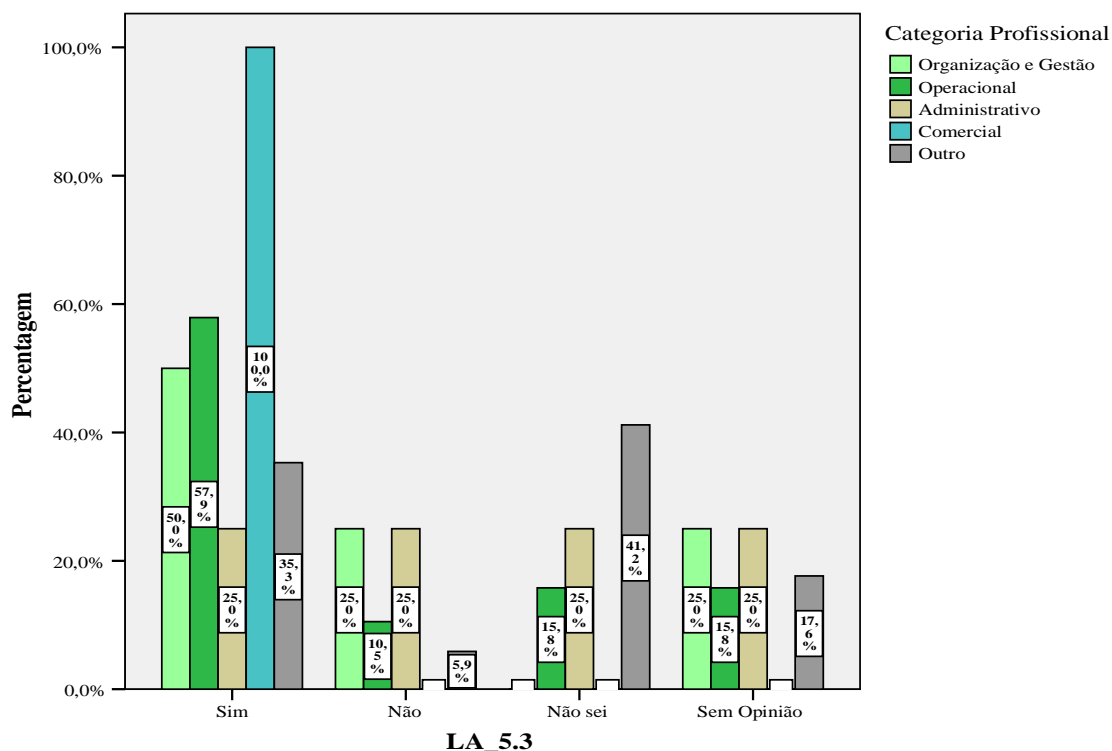
**Gráfico 5** – Concessão por parte da organização do direito de negociação das propostas colectivas (LA\_5.3) / Habilitações Académicas



**Tabela de contingência Habilitações Académicas \* LA\_5.3**

			LA_5.3				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Habilitações Académicas	1º ciclo do Ensino Básico	Contagem	7	1	1	0	9
		% de Hab. Académicas	77,8%	11,1%	11,1%	,0%	100,0%
	2º ciclo do Ensino Básico	Contagem	4	1	3	2	10
		% de Hab. Académicas	40,0%	10,0%	30,0%	20,0%	100,0%
	3º ciclo do Ensino Básico	Contagem	2	0	2	0	4
		% de Hab. Académicas	50,0%	,0%	50,0%	,0%	100,0%
	Ensino Secundário	Contagem	5	2	2	4	13
		% de Hab. Académicas	38,5%	15,4%	15,4%	30,8%	100,0%
	Ensino Médio/ Bacharelato	Contagem	0	1	0	1	2
		% de Hab. Académicas	,0%	50,0%	,0%	50,0%	100,0%
	Licenciatura	Contagem	4	0	3	1	8
		% de Hab. Académicas	50,0%	,0%	37,5%	12,5%	100,0%
	Total	Contagem	22	5	11	8	46
		% de Hab. Académicas	47,8%	10,9%	23,9%	17,4%	100,0%

**Gráfico 6 – Concessão por parte da organização do direito de negociação das propostas colectivas (LA\_5.3) / Categoria Profissional**

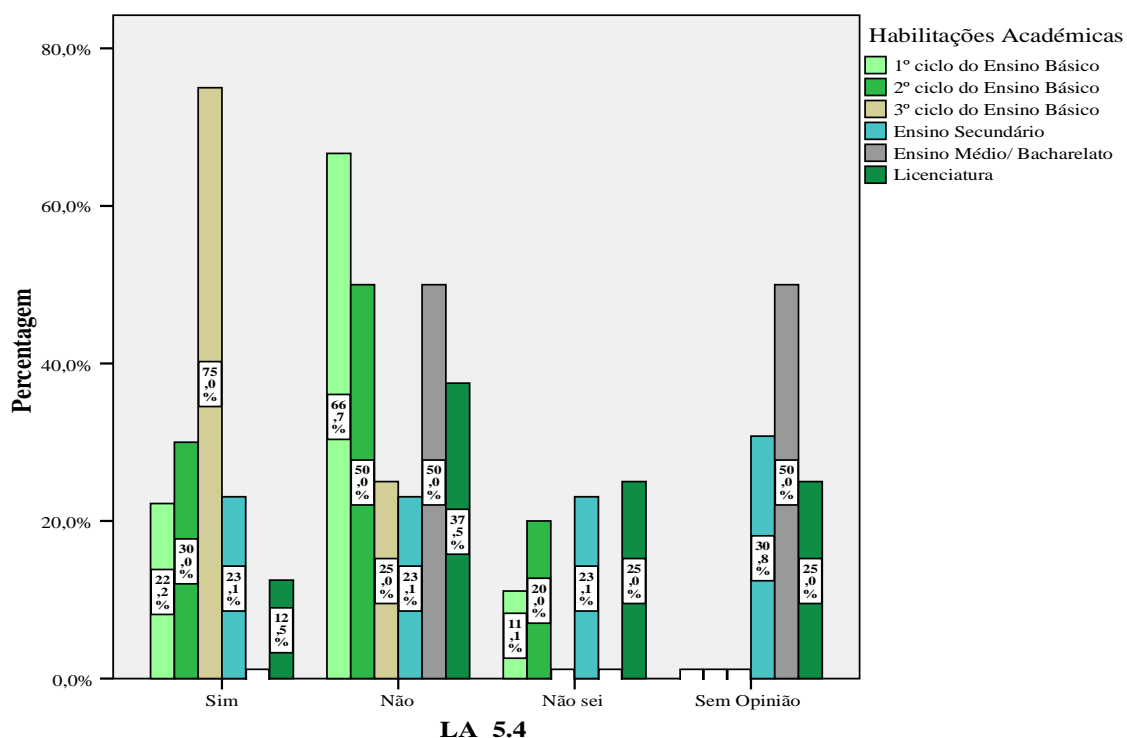


**Tabela de contingência Categoria Profissional \* LA\_5.3**

			LA_5.3				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Categoria Profissional	Organização e Gestão	Contagem	2	1	0	1	4
		% de Cat. Prof.	50,0%	25,0%	,0%	25,0%	100,0%
	Operacional	Contagem	11	2	3	3	19
		% de Cat. Prof.	57,9%	10,5%	15,8%	15,8%	100,0%
	Administrativo	Contagem	1	1	1	1	4
		% de Cat. Prof.	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%
	Comercial	Contagem	2	0	0	0	2
		% de Cat. Prof.	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
	Outro	Contagem	6	1	7	3	17
		% de Cat. Prof.	35,3%	5,9%	41,2%	17,6%	100,0%
Total	Contagem		22	5	11	8	46
	% de Cat. Prof.		47,8%	10,9%	23,9%	17,4%	100,0%



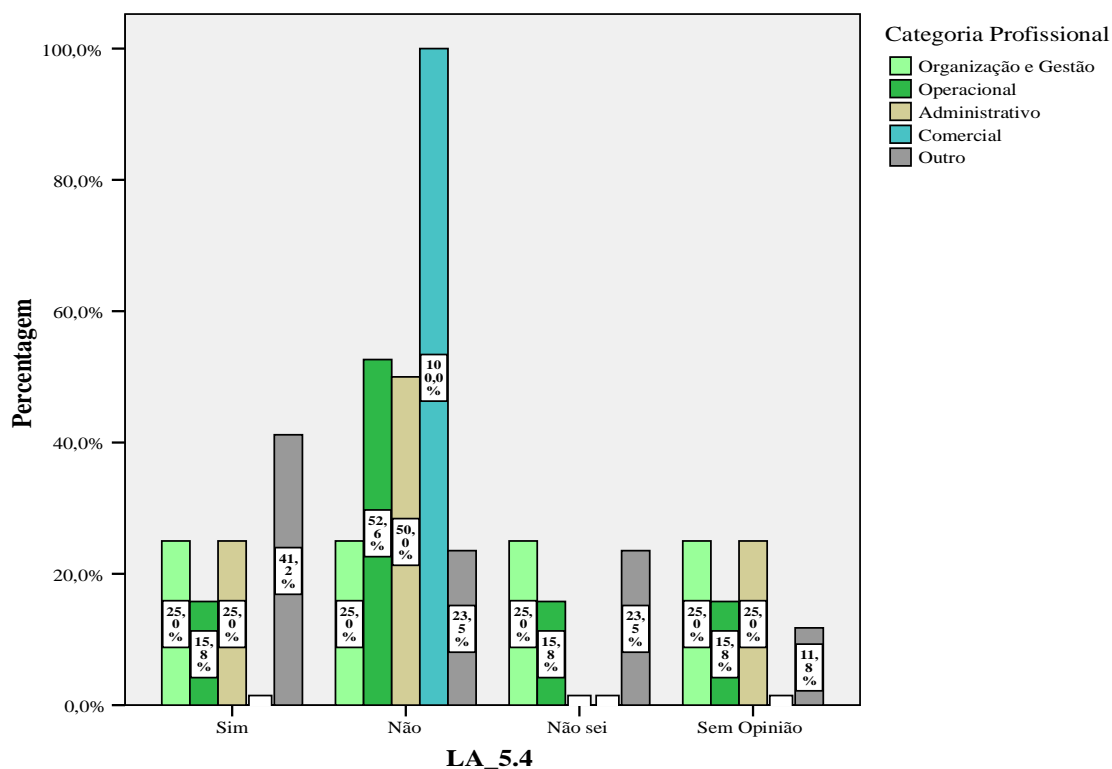
**Gráfico 7 – Existência de um tratamento diferenciado por parte da organização ao trabalhador que se encontra associado a um sindicato (LA\_5.4) / Habilitações Académicas**



**Tabela de contingência Habilitações Académicas \* LA\_5.4**

			LA_5.4				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Habilitações Académicas	1º ciclo do Ensino Básico	Contagem	2	6	1	0	9
		% de Hab. Académicas	22,2%	66,7%	11,1%	,0%	100,0%
	2º ciclo do Ensino Básico	Contagem	3	5	2	0	10
		% de Hab. Académicas	30,0%	50,0%	20,0%	,0%	100,0%
	3º ciclo do Ensino Básico	Contagem	3	1	0	0	4
		% de Hab. Académicas	75,0%	25,0%	,0%	,0%	100,0%
	Ensino Secundário	Contagem	3	3	3	4	13
		% de Hab. Académicas	23,1%	23,1%	23,1%	30,8%	100,0%
	Ensino Médio/ Bacharelato	Contagem	0	1	0	1	2
		% de Hab. Académicas	,0%	50,0%	,0%	50,0%	100,0%
	Licenciatura	Contagem	1	3	2	2	8
		% de Hab. Académicas	12,5%	37,5%	25,0%	25,0%	100,0%
	Total	Contagem	12	19	8	7	46
		% de Hab. Académicas	26,1%	41,3%	17,4%	15,2%	100,0%

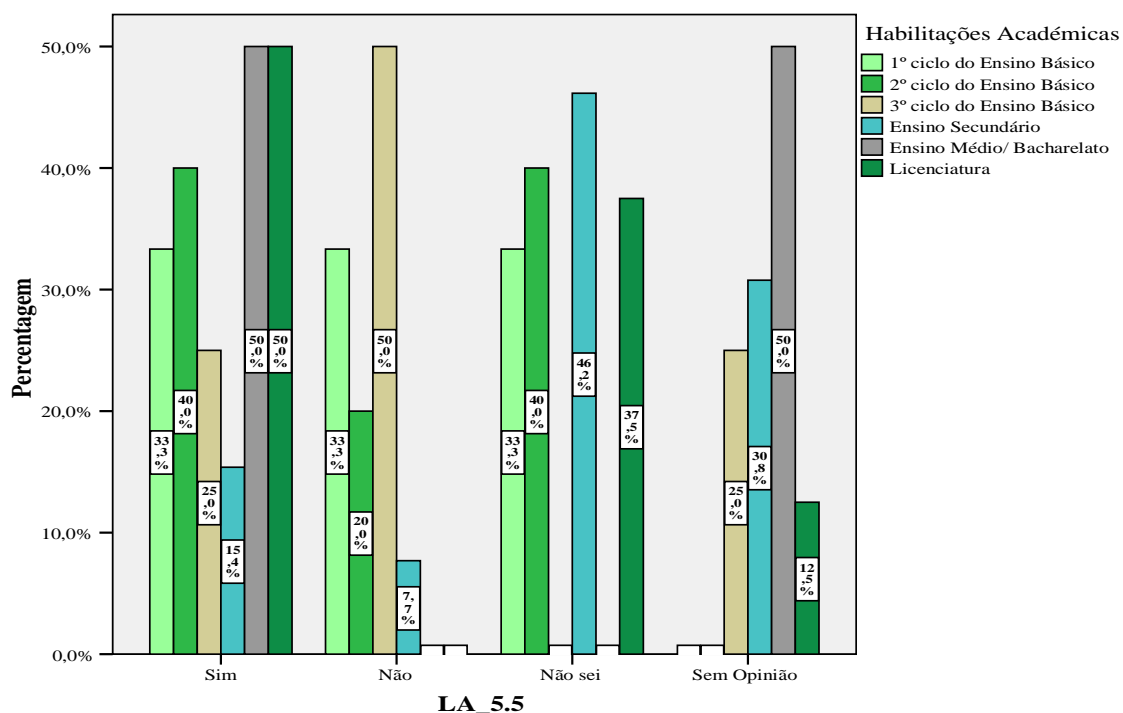
**Gráfico 8 – Existência de um tratamento diferenciado por parte da organização ao trabalhador que se encontra associado a um sindicato (LA\_5.4) / Categoria Profissional**



**Tabela de contingência Categoria Profissional \* LA\_5.4**

			LA_5.4				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Categoria Profissional	Organização e Gestão	Contagem	1	1	1	1	4
		% de Cat. Prof.	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%
	Operacional	Contagem	3	10	3	3	19
		% de Cat. Prof.	15,8%	52,6%	15,8%	15,8%	100,0%
	Administrativo	Contagem	1	2	0	1	4
		% de Cat. Prof.	25,0%	50,0%	,0%	25,0%	100,0%
	Comercial	Contagem	0	2	0	0	2
		% de Cat. Prof.	,0%	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Outro	Contagem	7	4	4	2	17
		% de Cat. Prof.	41,2%	23,5%	23,5%	11,8%	100,0%
Total	Contagem		12	19	8	7	46
	% de Cat. Prof.		26,1%	41,3%	17,4%	15,2%	100,0%

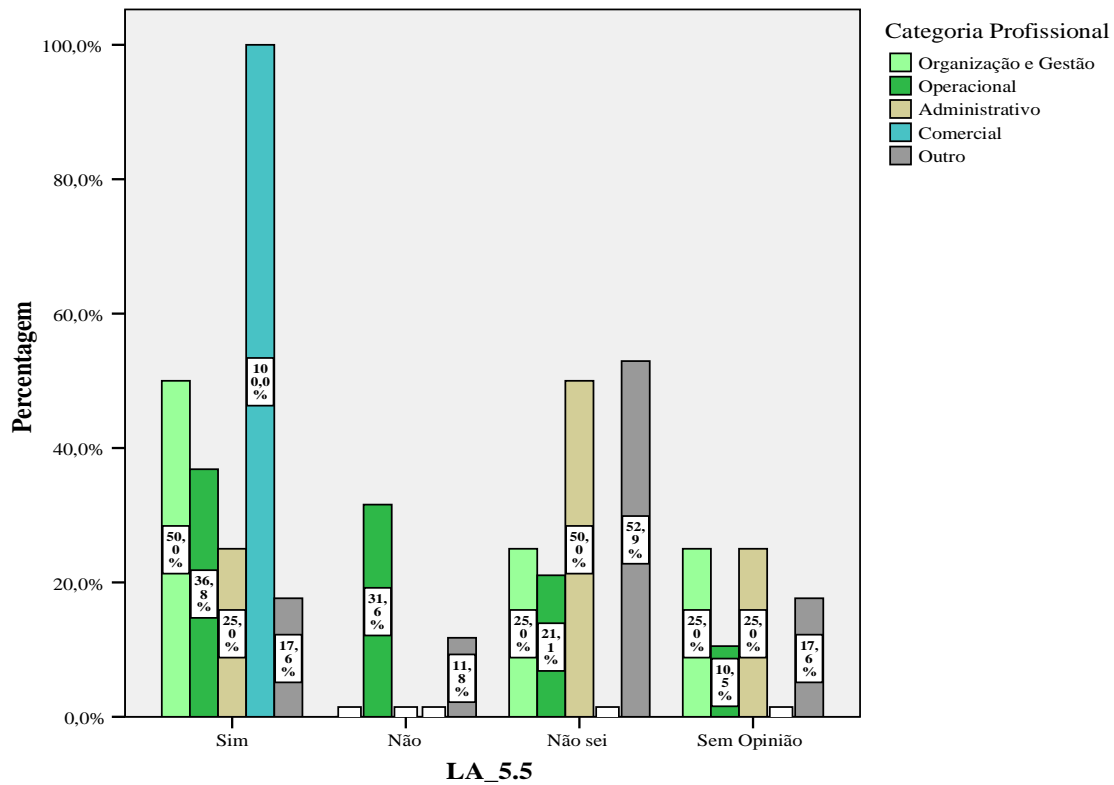
**Gráfico 9** – Permissão por parte da organização da eleição de um representante dos trabalhadores para situações de negociação colectiva (LA\_5.5) / Habilitações Académicas



**Tabela de contingência Habilitações Académicas \* LA\_5.5**

			LA_5.5				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Habilitações Académicas	1º ciclo do Ensino Básico	Contagem	3	3	3	0	9
		% de Hab. Académicas	33,3%	33,3%	33,3%	,0%	100,0%
	2º ciclo do Ensino Básico	Contagem	4	2	4	0	10
		% de Hab. Académicas	40,0%	20,0%	40,0%	,0%	100,0%
	3º ciclo do Ensino Básico	Contagem	1	2	0	1	4
		% de Hab. Académicas	25,0%	50,0%	,0%	25,0%	100,0%
	Ensino Secundário	Contagem	2	1	6	4	13
		% de Hab. Académicas	15,4%	7,7%	46,2%	30,8%	100,0%
	Ensino Médio/ Bacharelato	Contagem	1	0	0	1	2
		% de Hab. Académicas	50,0%	,0%	,0%	50,0%	100,0%
	Licenciatura	Contagem	4	0	3	1	8
		% de Hab. Académicas	50,0%	,0%	37,5%	12,5%	100,0%
Total			15	8	16	7	46
			32,6%	17,4%	34,8%	15,2%	100,0%

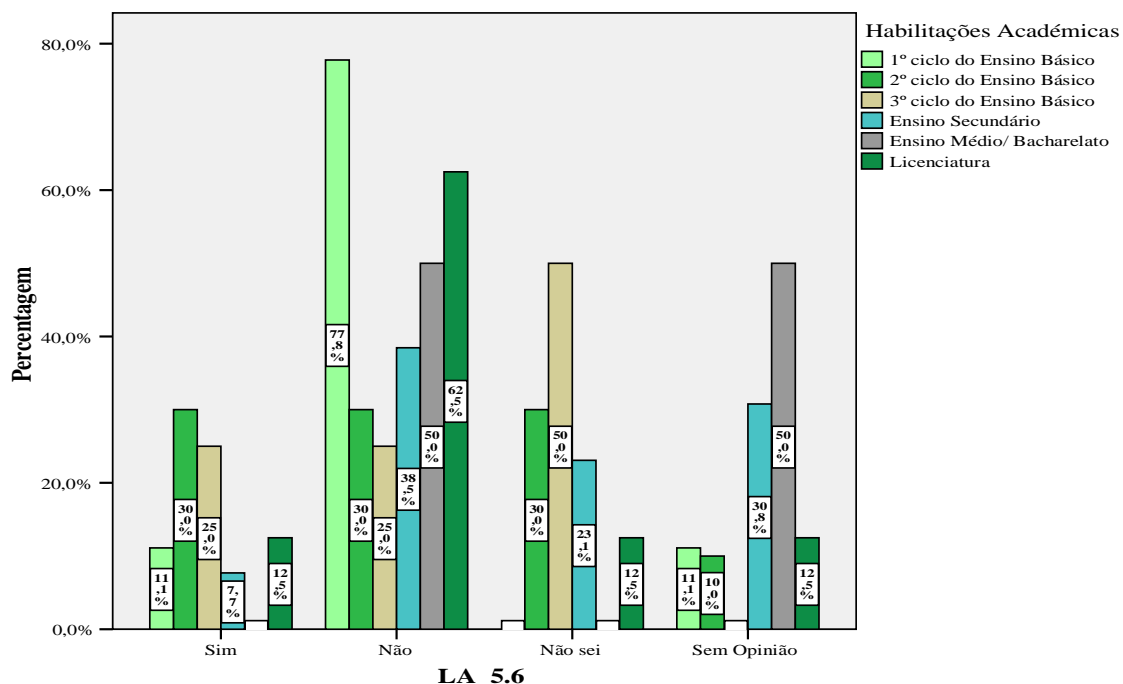
**Gráfico 10** – Permissão por parte da organização da eleição de um representante dos trabalhadores para situações de negociação colectiva (LA\_5.5) / Categoria Profissional



**Tabela de contingência Categoria Profissional \* LA\_5.5**

			LA_5.5				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Categoria Profissional	Organização e Gestão	Contagem	2	0	1	1	4
		% de Cat. Prof.	50,0%	,0%	25,0%	25,0%	100,0%
	Operacional	Contagem	7	6	4	2	19
		% de Cat. Prof.	36,8%	31,6%	21,1%	10,5%	100,0%
	Administrativo	Contagem	1	0	2	1	4
		% de Cat. Prof.	25,0%	,0%	50,0%	25,0%	100,0%
	Comercial	Contagem	2	0	0	0	2
		% de Cat. Prof.	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
	Outro	Contagem	3	2	9	3	17
		% de Cat. Prof.	17,6%	11,8%	52,9%	17,6%	100,0%
Total	Contagem		15	8	16	7	46
	% de Cat. Prof.		32,6%	17,4%	34,8%	15,2%	100,0%

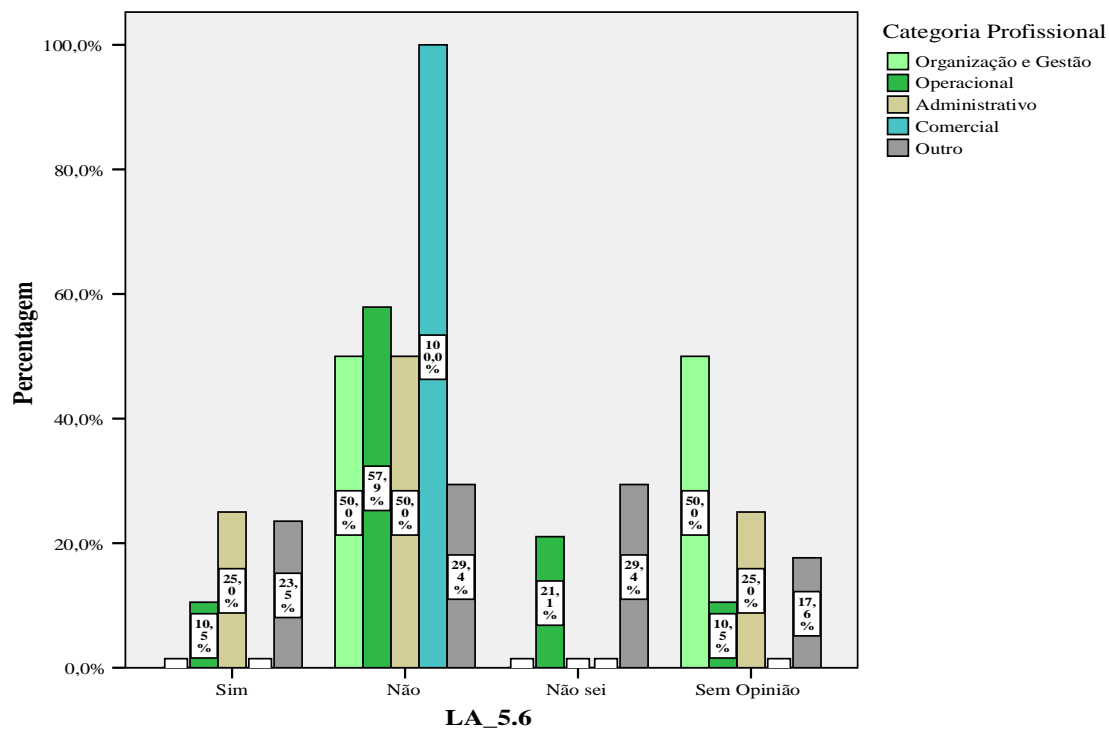
**Gráfico 11** – Existência de um tratamento diferenciado por parte da organização das pessoas que se destacam como representantes dos trabalhadores ou que se empenham na organização dos mesmos devido à sua pertença a um sindicato (LA\_5.6) / Habilitações Académicas



**Tabela de contingência Habilitações Académicas \* LA\_5.6**

			LA_5.6				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Habilitações Académicas	1º ciclo do Ensino Básico	Contagem	1	7	0	1	9
		% de Hab. Académicas	11,1%	77,8%	,0%	11,1%	100,0%
	2º ciclo do Ensino Básico	Contagem	3	3	3	1	10
		% de Hab. Académicas	30,0%	30,0%	30,0%	10,0%	100,0%
	3º ciclo do Ensino Básico	Contagem	1	1	2	0	4
		% de Hab. Académicas	25,0%	25,0%	50,0%	,0%	100,0%
	Ensino Secundário	Contagem	1	5	3	4	13
		% de Hab. Académicas	7,7%	38,5%	23,1%	30,8%	100,0%
	Ensino Médio/ Bacharelato	Contagem	0	1	0	1	2
		% de Hab. Académicas	,0%	50,0%	,0%	50,0%	100,0%
	Licenciatura	Contagem	1	5	1	1	8
		% de Hab. Académicas	12,5%	62,5%	12,5%	12,5%	100,0%
Total	Contagem		7	22	9	8	46
	% de Hab. Académicas		15,2%	47,8%	19,6%	17,4%	100,0%

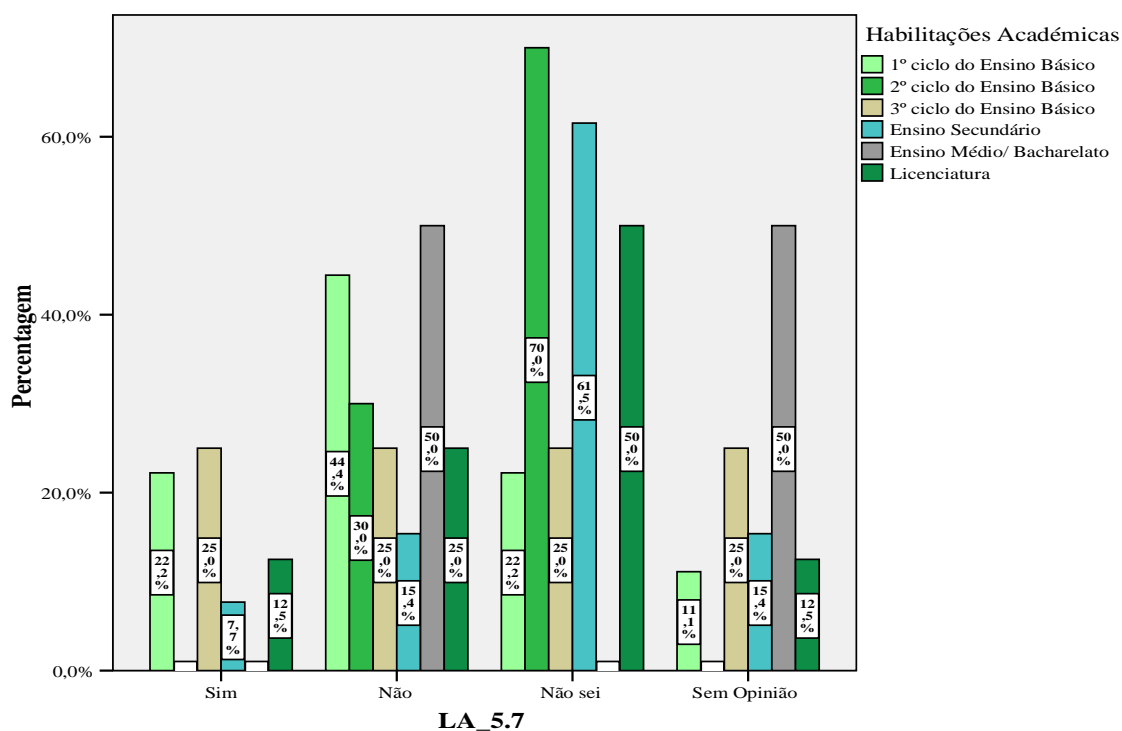
**Gráfico 12** – Existência de um tratamento diferenciado por parte da organização das pessoas que se destacam como representantes dos trabalhadores ou que se empenham na organização dos mesmos devido à sua pertença a um sindicato (LA\_5.6) / Categoria Profissional



**Tabela de contingência Categoria Profissional \* LA\_5.6**

			LA_5.6				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Categoria Profissional	Organização e Gestão	Contagem	0	2	0	2	4
		% de Cat. Prof.	,0%	50,0%	,0%	50,0%	100,0%
	Operacional	Contagem	2	11	4	2	19
		% de Cat. Prof.	10,5%	57,9%	21,1%	10,5%	100,0%
	Administrativo	Contagem	1	2	0	1	4
		% de Cat. Prof.	25,0%	50,0%	,0%	25,0%	100,0%
	Comercial	Contagem	0	2	0	0	2
		% de Cat. Prof.	,0%	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Outro	Contagem	4	5	5	3	17
		% de Cat. Prof.	23,5%	29,4%	29,4%	17,6%	100,0%
Total	Contagem		7	22	9	8	46
	% de Cat. Prof.		15,2%	47,8%	19,6%	17,4%	100,0%

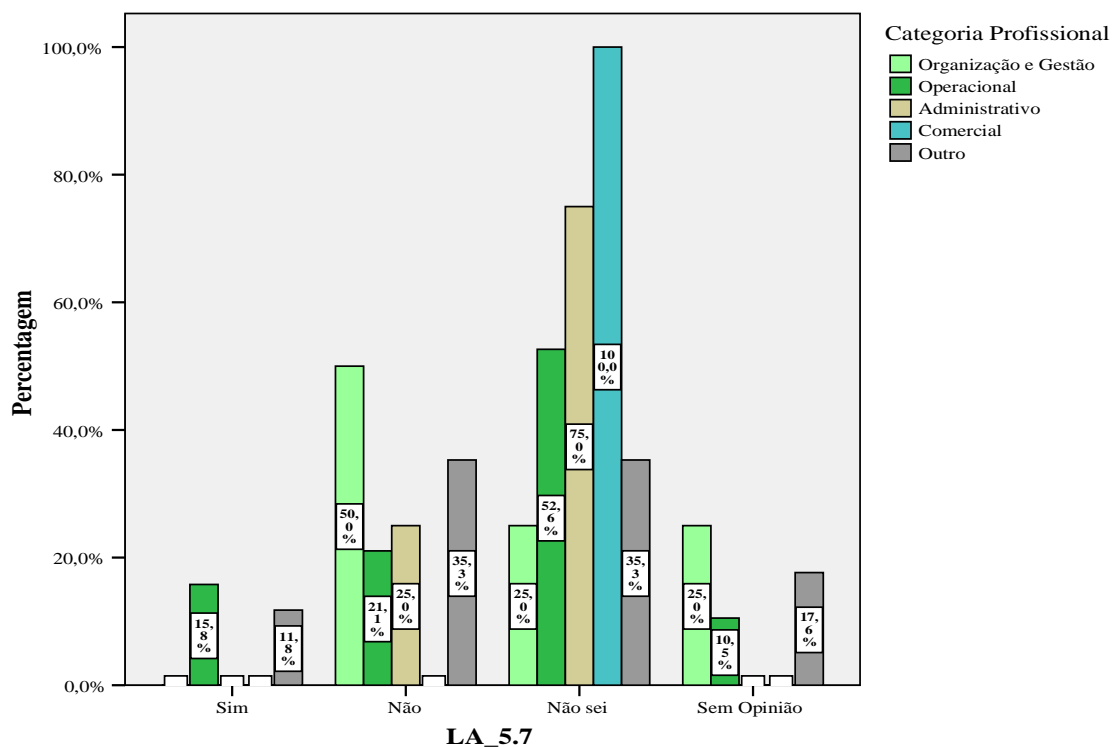
**Gráfico 13** – Permissão ao trabalhador sindicalizado de recepção de um representante do seu sindicato no local de trabalho (LA\_5.7) / Habilitações Académicas



**Tabela de contingência Habilitações Académicas \* LA\_5.7**

			LA_5.7				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Habilitações Académicas	1º ciclo do Ensino Básico	Contagem	2	4	2	1	9
		% de Hab. Académicas	22,2%	44,4%	22,2%	11,1%	100,0%
	2º ciclo do Ensino Básico	Contagem	0	3	7	0	10
		% de Hab. Académicas	,0%	30,0%	70,0%	,0%	100,0%
	3º ciclo do Ensino Básico	Contagem	1	1	1	1	4
		% de Hab. Académicas	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%
	Ensino Secundário	Contagem	1	2	8	2	13
		% de Hab. Académicas	7,7%	15,4%	61,5%	15,4%	100,0%
	Ensino Médio/ Bacharelato	Contagem	0	1	0	1	2
		% de Hab. Académicas	,0%	50,0%	,0%	50,0%	100,0%
	Licenciatura	Contagem	1	2	4	1	8
		% de Hab. Académicas	12,5%	25,0%	50,0%	12,5%	100,0%
	Total	Contagem	5	13	22	6	46
		% de Hab. Académicas	10,9%	28,3%	47,8%	13,0%	100,0%

**Gráfico 14** – Permissão ao trabalhador sindicalizado de recepção de um representante do seu sindicato no local de trabalho (LA\_5.7) / Categoria Profissional



**Tabela de contingência Categoria Profissional \* LA\_5.7**

			LA_5.7				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Categoria Profissional	Organização e Gestão	Contagem	0	2	1	1	4
		% de Cat. Prof.	,0%	50,0%	25,0%	25,0%	100,0%
	Operacional	Contagem	3	4	10	2	19
		% de Cat. Prof.	15,8%	21,1%	52,6%	10,5%	100,0%
	Administrativo	Contagem	0	1	3	0	4
		% de Cat. Prof.	,0%	25,0%	75,0%	,0%	100,0%
	Comercial	Contagem	0	0	2	0	2
		% de Cat. Prof.	,0%	,0%	100,0%	,0%	100,0%
	Outro	Contagem	2	6	6	3	17
		% de Cat. Prof.	11,8%	35,3%	35,3%	17,6%	100,0%
Total	Contagem		5	13	22	6	46
	% de Cat. Prof.		10,9%	28,3%	47,8%	13,0%	100,0%



## Anexo 9 - Discriminação

**Quadro 1** – Experiência de discriminação pessoal no passado ou no presente dentro da organização (D\_6.1)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b> Sim	1	2,2	2,2	2,2
Não	42	91,3	91,3	93,5
Não sei	2	4,3	4,3	97,8
Sem Opinião	1	2,2	2,2	100,0
<b>Total</b>	46	100,0	100,0	

**Quadro 2** – Conhecimento de situação em que um colega de trabalho foi alvo de discriminação (D\_6.2)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b> Sim	7	15,2	15,2	15,2
Não	34	73,9	73,9	89,1
Não sei	2	4,3	4,3	93,5
Sem Opinião	3	6,5	6,5	100,0
<b>Total</b>	46	100,0	100,0	

**Quadro 3** - Renuncia a alguns dos direitos enquanto trabalhador com receio de ser discriminado pela organização (D\_6.3)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b> Sim	4	8,7	8,7	8,7
Não	36	78,3	78,3	87,0
Sem Opinião	6	13,0	13,0	100,0
<b>Total</b>	46	100,0	100,0	

**Quadro 4** – Conhecimento de que algum colega de trabalho tenha renunciado a alguns dos direitos enquanto trabalhador com receio de ser discriminado pela organização (D\_6.4)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b> Sim	5	10,9	10,9	10,9
Não	36	78,3	78,3	89,1
Não sei	2	4,3	4,3	93,5
Sem Opinião	3	6,5	6,5	100,0
<b>Total</b>	46	100,0	100,0	

**Quadro 5** – Experiência de alguma situação em que o trabalhador foi alvo de ameaças dentro da organização com o consentimento de superiores hierárquicos (D\_6.5)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b> Sim	3	6,5	6,5	6,5
Não	40	87,0	87,0	93,5
Não sei	1	2,2	2,2	95,7
Sem Opinião	2	4,3	4,3	100,0
<b>Total</b>	46	100,0	100,0	

**Quadro 6** - Existência de algum episódio em que o trabalhador se sentiu alvo de abuso ou de exploração, situação que ocorreu com o consentimento dos superiores hierárquicos (D\_6.6)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b> Sim	4	8,7	8,7	8,7
Não	39	84,8	84,8	93,5
Não sei	2	4,3	4,3	97,8
Sem Opinião	1	2,2	2,2	100,0
<b>Total</b>	46	100,0	100,0	

**Quadro 7** – Conhecimento de algum colega que tenha sido abusado ou explorado dentro da organização com o consentimento dos responsáveis hierárquicos (D\_6.7)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b> Sim	3	6,5	6,5	6,5
Não	38	82,6	82,6	89,1
Não sei	4	8,7	8,7	97,8
Sem Opinião	1	2,2	2,2	100,0
<b>Total</b>	46	100,0	100,0	

**Quadro 8** - Existência na organização de situações em que superiores hierárquicos se sirvam do seu estatuto para coagirem outro trabalhador a realizar comportamentos de natureza sexual (incluindo gestos e linguagem) (D\_6.8)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b> Não	45	97,8	97,8	97,8
Sem Opinião	1	2,2	2,2	100,0
<b>Total</b>	46	100,0	100,0	

**Quadro 9** - Consentimento da direcção da organização relativamente às situações referidas na questão anterior (D\_6.9)

N	Válidos	7
	Perdidos	39

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b> Não	6	13,0	85,7	85,7
Sem Opinião	1	2,2	14,3	100,0
<b>Total</b>	7	15,2	100,0	
<b>Perdidos</b>	39	84,8		
<b>Total</b>	46	100,0		

**Quadro 10** – Vivência pessoal da situação referida em D\_6.8 (D\_6.10)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

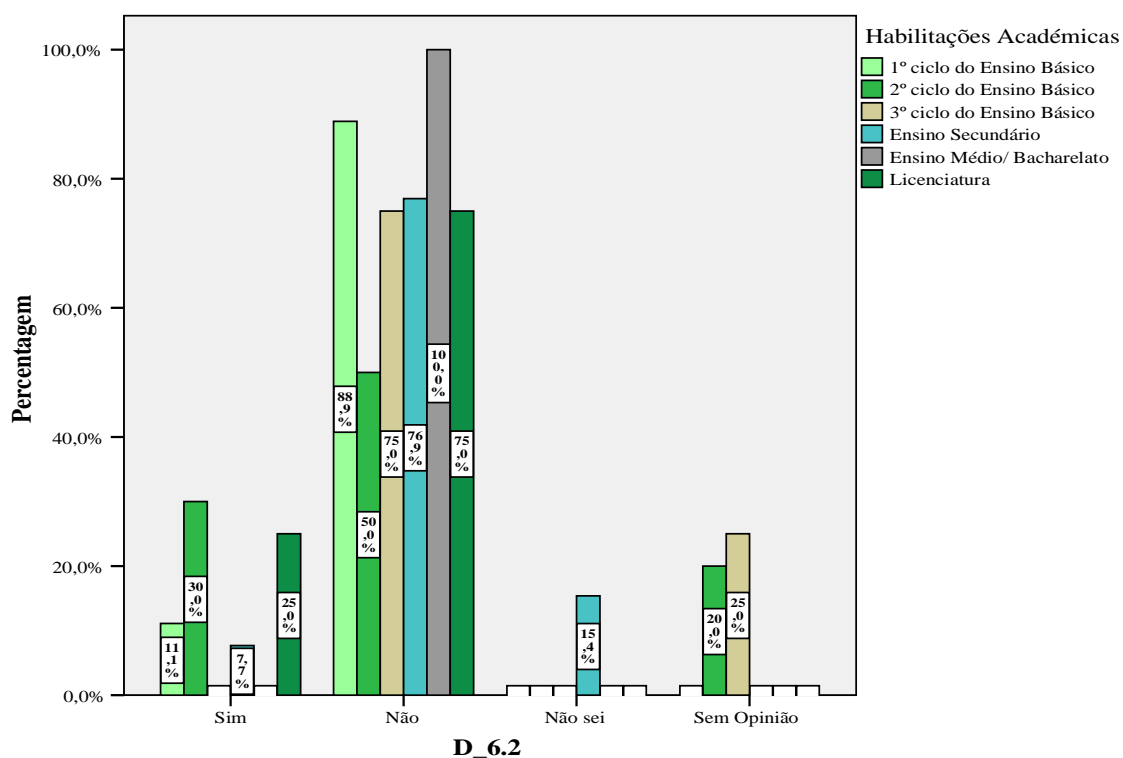
	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b> Não	45	97,8	97,8	97,8
Sem Opinião	1	2,2	2,2	100,0
<b>Total</b>	46	100,0	100,0	

**Quadro 11** - Conhecimento de alguma situação em que uma trabalhadora foi submetida a um teste de gravidez ou de virgindade por parte da organização (D\_6.11)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b> Não	45	97,8	97,8	97,8
Sem Opinião	1	2,2	2,2	100,0
<b>Total</b>	46	100,0	100,0	

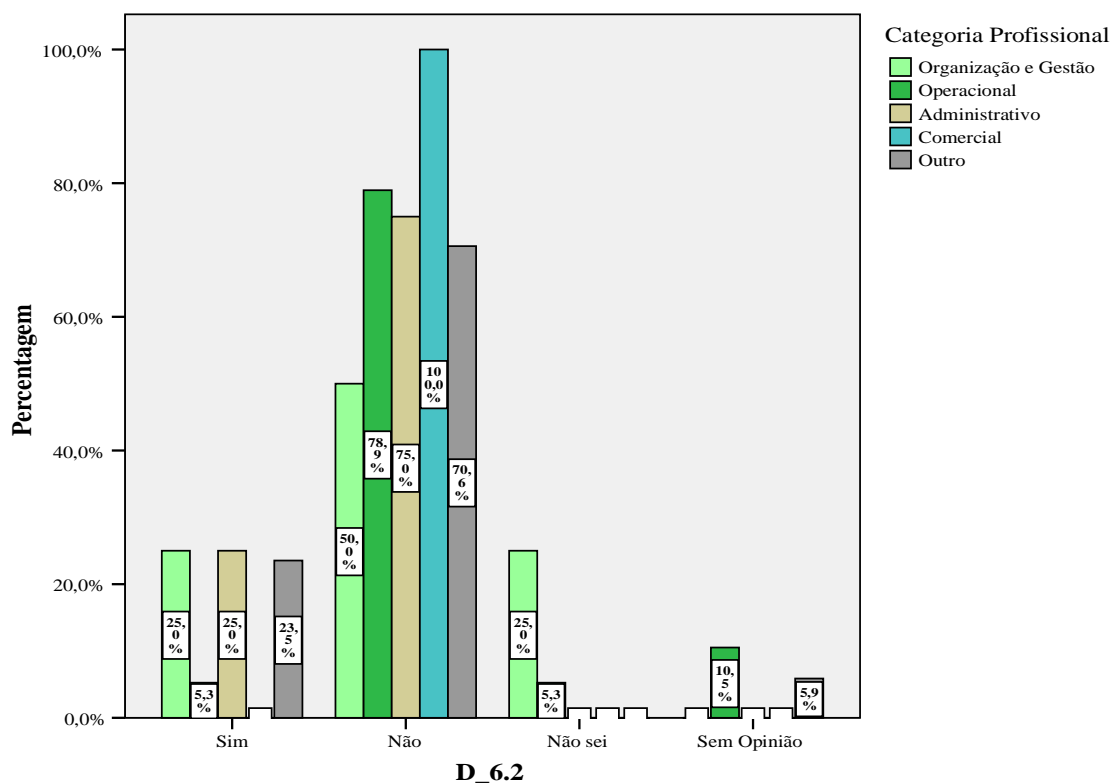
**Gráfico 1** – Conhecimento de situação em que um colega de trabalho foi alvo de discriminação (D\_6.2) / Habilitações Académicas



**Tabela de contingência Habilitações Académicas \* D\_6.2**

			D_6.2				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Habilitações Académicas	1º ciclo do Ensino Básico	Contagem	1	8	0	0	9
		% de Hab. Académicas	11,1%	88,9%	,0%	,0%	100,0%
	2º ciclo do Ensino Básico	Contagem	3	5	0	2	10
		% de Hab. Académicas	30,0%	50,0%	,0%	20,0%	100,0%
	3º ciclo do Ensino Básico	Contagem	0	3	0	1	4
		% de Hab. Académicas	,0%	75,0%	,0%	25,0%	100,0%
	Ensino Secundário	Contagem	1	10	2	0	13
		% de Hab. Académicas	7,7%	76,9%	15,4%	,0%	100,0%
	Ensino Médio/ Bacharelato	Contagem	0	2	0	0	2
		% de Hab. Académicas	,0%	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Licenciatura	Contagem	2	6	0	0	8
		% de Hab. Académicas	25,0%	75,0%	,0%	,0%	100,0%
Total	Contagem	7	34	2	3	46	
	% de Hab. Académicas	15,2%	73,9%	4,3%	6,5%	100,0%	

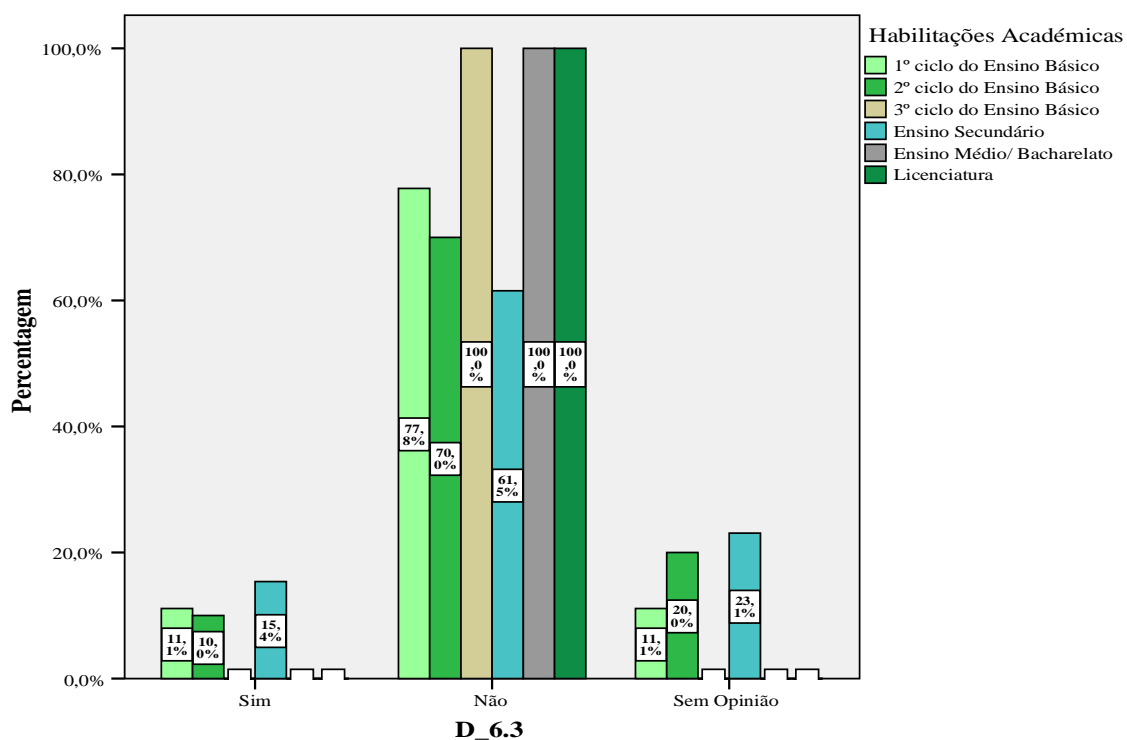
**Gráfico 2** – Conhecimento de situação em que um colega de trabalho foi alvo de discriminação (D\_6.2) / Categoria Profissional



**Tabela de contingência Categoria Profissional \* D\_6.2**

			D_6.2				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Categoria Profissional	Organização e Gestão	Contagem	1	2	1	0	4
		% de Cat. Prof.	25,0%	50,0%	25,0%	,0%	100,0%
	Operacional	Contagem	1	15	1	2	19
		% de Cat. Prof.	5,3%	78,9%	5,3%	10,5%	100,0%
	Administrativo	Contagem	1	3	0	0	4
		% de Cat. Prof.	25,0%	75,0%	,0%	,0%	100,0%
	Comercial	Contagem	0	2	0	0	2
		% de Cat. Prof.	,0%	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Outro	Contagem	4	12	0	1	17
		% de Cat. Prof.	23,5%	70,6%	,0%	5,9%	100,0%
Total	Contagem		7	34	2	3	46
	% de Cat. Prof.		15,2%	73,9%	4,3%	6,5%	100,0%

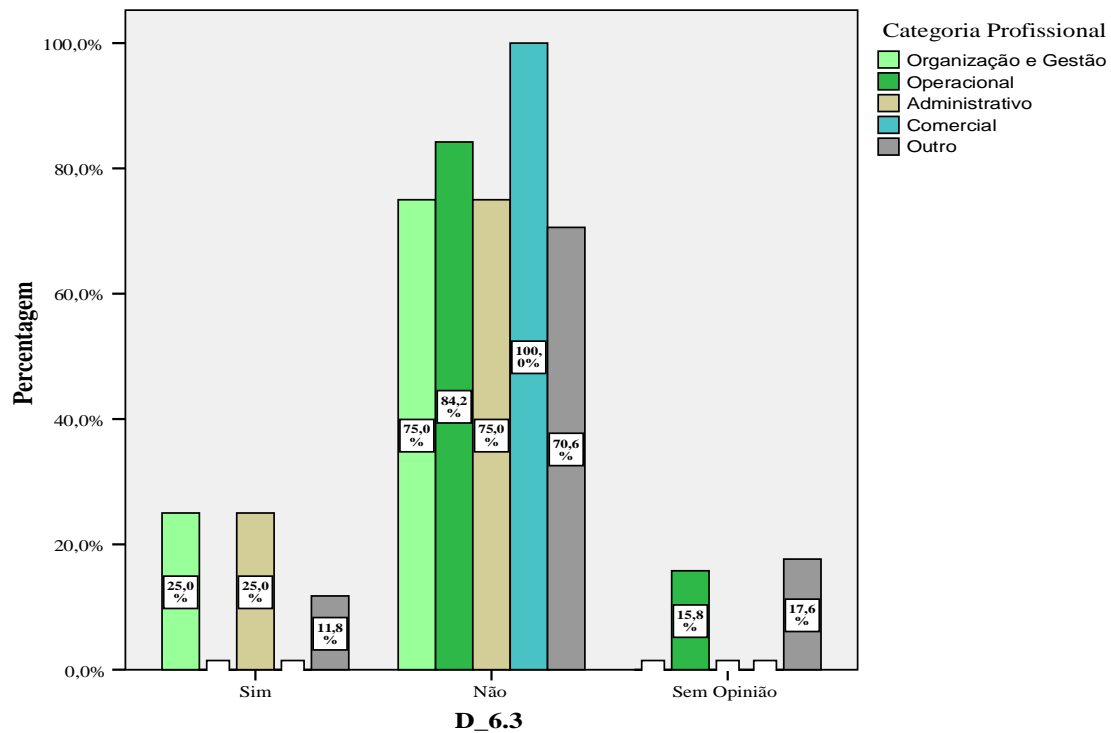
**Gráfico 3** - Renuncia a alguns dos direitos enquanto trabalhador com receio de ser discriminado pela organização (D\_6.3) / Habilitações Académicas



**Tabela de contingência Habilitações Académicas \* D\_6.3**

			D_6.3			Total
			Sim	Não	Sem Opinião	
Habilitações Académicas	1º ciclo do Ensino Básico	Contagem	1	7	1	9
		% de Hab. Académicas	11,1%	77,8%	11,1%	100,0%
	2º ciclo do Ensino Básico	Contagem	1	7	2	10
		% de Hab. Académicas	10,0%	70,0%	20,0%	100,0%
	3º ciclo do Ensino Básico	Contagem	0	4	0	4
		% de Hab. Académicas	,0%	100,0%	,0%	100,0%
	Ensino Secundário	Contagem	2	8	3	13
		% de Hab. Académicas	15,4%	61,5%	23,1%	100,0%
	Ensino Médio/ Bacharelato	Contagem	0	2	0	2
		% de Hab. Académicas	,0%	100,0%	,0%	100,0%
	Licenciatura	Contagem	0	8	0	8
		% de Hab. Académicas	,0%	100,0%	,0%	100,0%
	Total	Contagem	4	36	6	46
		% de Hab. Académicas	8,7%	78,3%	13,0%	100,0%

**Gráfico 4** - Renuncia a alguns dos direitos enquanto trabalhador com receio de ser discriminado pela organização (D\_6.3) / Categoria Profissional

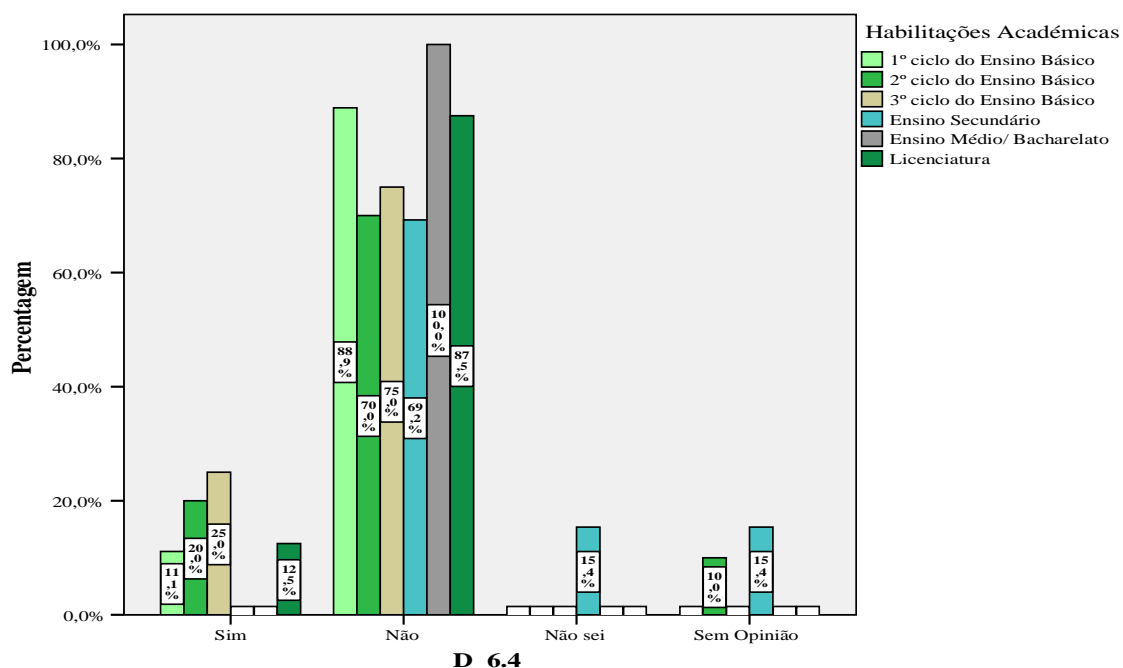


**Tabela de contingência Categoria Profissional \* D\_6.3**

			D_6.3			Total
			Sim	Não	Sem Opinião	
Categoria Profissional	Organização e Gestão	Contagem	1	3	0	4
		% de Cat. Prof.	25,0%	75,0%	,0%	100,0%
	Operacional	Contagem	0	16	3	19
		% de Cat. Prof.	,0%	84,2%	15,8%	100,0%
	Administrativo	Contagem	1	3	0	4
		% de Cat. Prof.	25,0%	75,0%	,0%	100,0%
	Comercial	Contagem	0	2	0	2
		% de Cat. Prof.	,0%	100,0%	,0%	100,0%
	Outro	Contagem	2	12	3	17
		% de Cat. Prof.	11,8%	70,6%	17,6%	100,0%
Total	Contagem		4	36	6	46
	% de Cat. Prof.		8,7%	78,3%	13,0%	100,0%



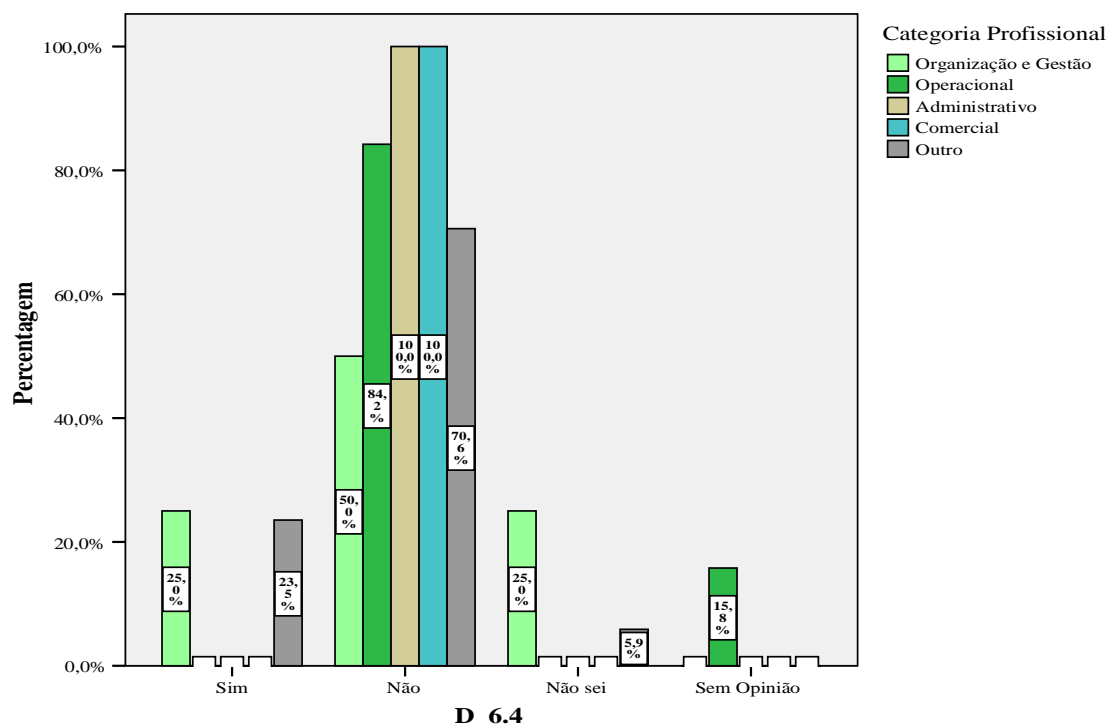
**Gráfico 5** – Conhecimento de que algum colega de trabalho tenha renunciado a alguns dos direitos enquanto trabalhador com receio de ser discriminado pela organização (D\_6.4) / Habilitações Académicas



**Tabela de contingência Habilitações Académicas \* D\_6.4**

			D_6.4				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Habilitações Académicas	1º ciclo do Ensino Básico	Contagem	1	8	0	0	9
		% de Hab. Académicas	11,1%	88,9%	,0%	,0%	100,0%
	2º ciclo do Ensino Básico	Contagem	2	7	0	1	10
		% de Hab. Académicas	20,0%	70,0%	,0%	10,0%	100,0%
	3º ciclo do Ensino Básico	Contagem	1	3	0	0	4
		% de Hab. Académicas	25,0%	75,0%	,0%	,0%	100,0%
	Ensino Secundário	Contagem	0	9	2	2	13
		% de Hab. Académicas	,0%	69,2%	15,4%	15,4%	100,0%
	Ensino Médio/ Bacharelato	Contagem	0	2	0	0	2
		% de Hab. Académicas	,0%	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Total	Licenciatura	Contagem	1	7	0	0	8
		% de Hab. Académicas	12,5%	87,5%	,0%	,0%	100,0%
		Contagem	5	36	2	3	46
		% de Hab. Académicas	10,9%	78,3%	4,3%	6,5%	100,0%

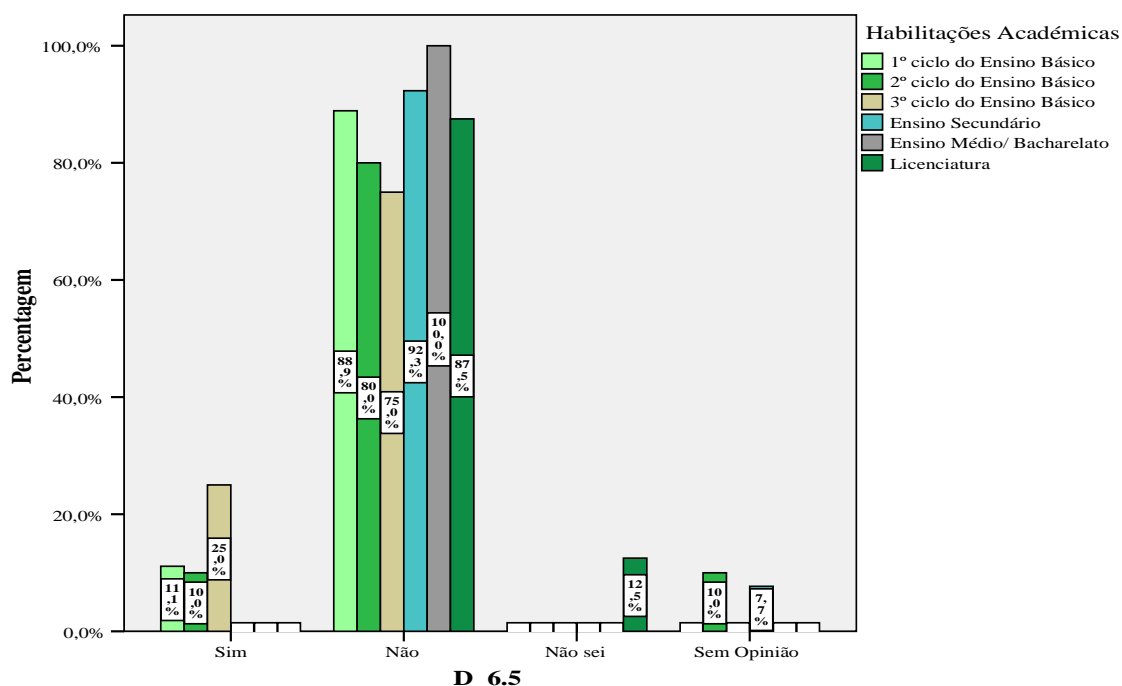
**Gráfico 6** – Conhecimento de que algum colega de trabalho tenha renunciado a alguns dos direitos enquanto trabalhador com receio de ser discriminado pela organização (D\_6.4) / Categoria Profissional



**Tabela de contingência Categoria Profissional \* D\_6.4**

			D_6.4				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Categoria Profissional	Organização e Gestão	Contagem	1	2	1	0	4
		% de Cat. Prof.	25,0%	50,0%	25,0%	,0%	100,0%
	Operacional	Contagem	0	16	0	3	19
		% de Cat. Prof.	,0%	84,2%	,0%	15,8%	100,0%
	Administrativo	Contagem	0	4	0	0	4
		% de Cat. Prof.	,0%	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Comercial	Contagem	0	2	0	0	2
		% de Cat. Prof.	,0%	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Outro	Contagem	4	12	1	0	17
		% de Cat. Prof.	23,5%	70,6%	5,9%	,0%	100,0%
Total	Contagem		5	36	2	3	46
	% de Cat. Prof.		10,9%	78,3%	4,3%	6,5%	100,0%

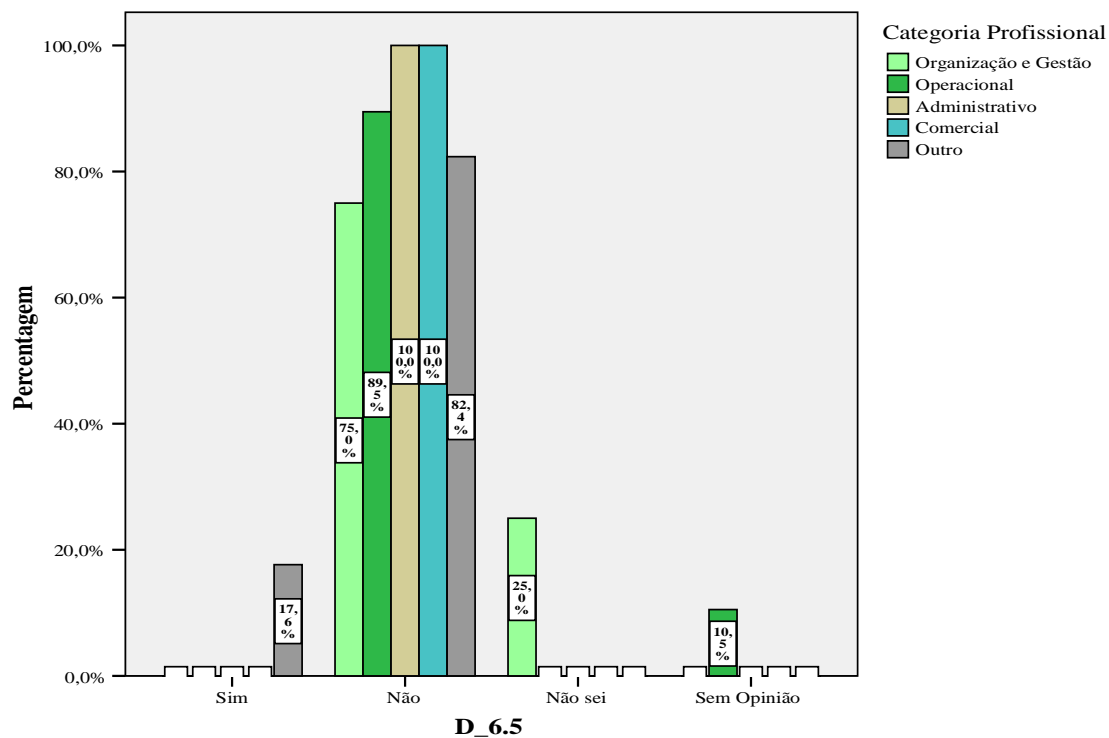
**Gráfico 7** – Experiência de alguma situação em que o trabalhador foi alvo de ameaças dentro da organização com o consentimento de superiores hierárquicos (D\_6.5) / Habilitações Académicas



**Tabela de contingência Habilitações Académicas \* D\_6.5**

			D_6.5				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Habilitações Académicas	1º ciclo do Ensino Básico	Contagem	1	8	0	0	9
		% de Hab. Académicas	11,1%	88,9%	,0%	,0%	100,0%
	2º ciclo do Ensino Básico	Contagem	1	8	0	1	10
		% de Hab. Académicas	10,0%	80,0%	,0%	10,0%	100,0%
	3º ciclo do Ensino Básico	Contagem	1	3	0	0	4
		% de Hab. Académicas	25,0%	75,0%	,0%	,0%	100,0%
	Ensino Secundário	Contagem	0	12	0	1	13
		% de Hab. Académicas	,0%	92,3%	,0%	7,7%	100,0%
	Ensino Médio/ Bacharelato	Contagem	0	2	0	0	2
		% de Hab. Académicas	,0%	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Licenciatura	Contagem	0	7	1	0	8
		% de Hab. Académicas	,0%	87,5%	12,5%	,0%	100,0%
	Total	Contagem	3	40	1	2	46
		% de Hab. Académicas	6,5%	87,0%	2,2%	4,3%	100,0%

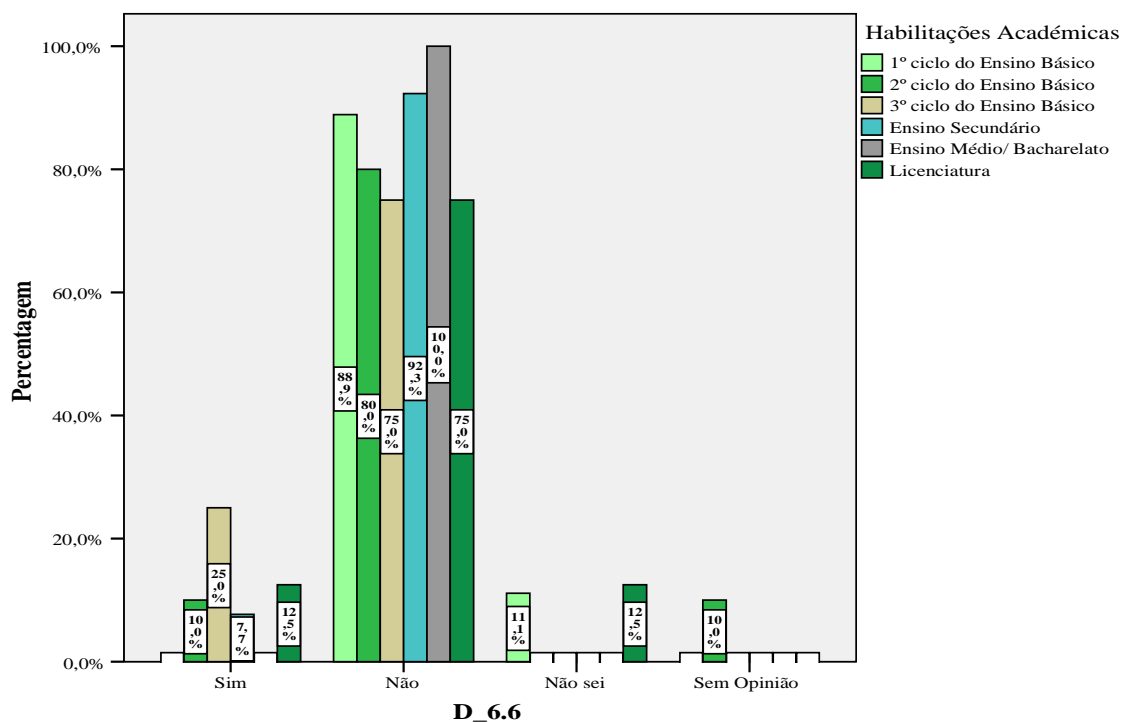
**Gráfico 8** – Experiência de alguma situação em que o trabalhador foi alvo de ameaças dentro da organização com o consentimento de superiores hierárquicos (D\_6.5) / Categoria Profissional



**Tabela de contingência Categoria Profissional \* D\_6.5**

			D_6.5				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Categoria Profissional	Organização e Gestão	Contagem	0	3	1	0	4
		% de Cat. Prof.	,0%	75,0%	25,0%	,0%	100,0%
	Operacional	Contagem	0	17	0	2	19
		% de Cat. Prof.	,0%	89,5%	,0%	10,5%	100,0%
	Administrativo	Contagem	0	4	0	0	4
		% de Cat. Prof.	,0%	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Comercial	Contagem	0	2	0	0	2
		% de Cat. Prof.	,0%	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Outro	Contagem	3	14	0	0	17
		% de Cat. Prof.	17,6%	82,4%	,0%	,0%	100,0%
Total	Contagem		3	40	1	2	46
	% de Cat. Prof.		6,5%	87,0%	2,2%	4,3%	100,0%

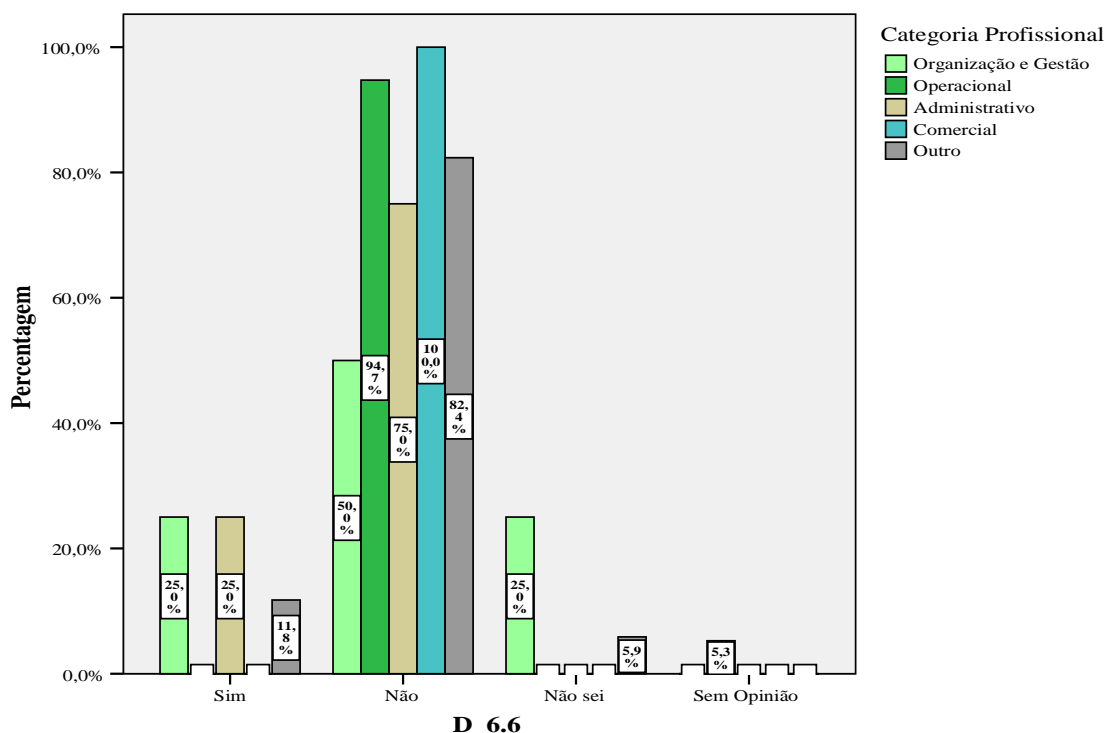
**Gráfico 9** - Existência de algum episódio em que o trabalhador se sentiu alvo de abuso ou de exploração, situação que ocorreu com o consentimento dos superiores hierárquicos (D\_6.6) / Habilitações Académicas



**Tabela de contingência Habilitações Académicas \* D\_6.6**

			D_6.6				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Habilitações Académicas	1º ciclo do Ensino Básico	Contagem	0	8	1	0	9
		% de Hab. Académicas	,0%	88,9%	11,1%	,0%	100,0%
	2º ciclo do Ensino Básico	Contagem	1	8	0	1	10
		% de Hab. Académicas	10,0%	80,0%	,0%	10,0%	100,0%
	3º ciclo do Ensino Básico	Contagem	1	3	0	0	4
		% de Hab. Académicas	25,0%	75,0%	,0%	,0%	100,0%
	Ensino Secundário	Contagem	1	12	0	0	13
		% de Hab. Académicas	7,7%	92,3%	,0%	,0%	100,0%
	Ensino Médio/ Bacharelato	Contagem	0	2	0	0	2
		% de Hab. Académicas	,0%	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Licenciatura	Contagem	1	6	1	0	8
		% de Hab. Académicas	12,5%	75,0%	12,5%	,0%	100,0%
	Total	Contagem	4	39	2	1	46
		% de Hab. Académicas	8,7%	84,8%	4,3%	2,2%	100,0%

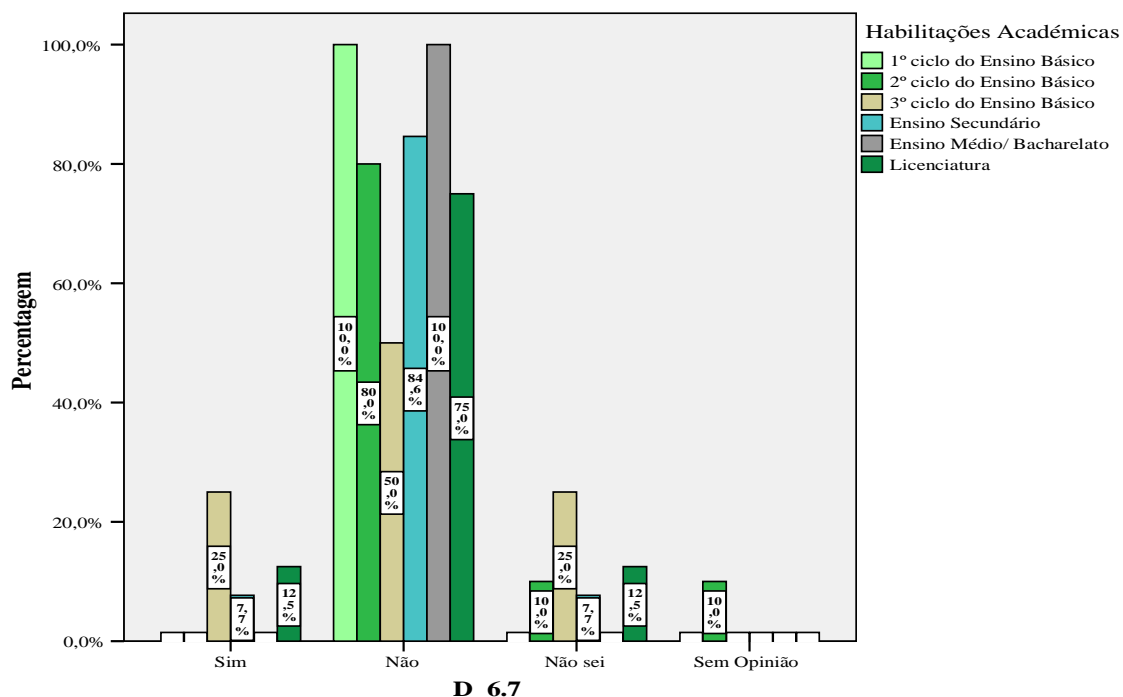
**Gráfico 10** - Existência de algum episódio em que o trabalhador se sentiu alvo de abuso ou de exploração, situação que ocorreu com o consentimento dos superiores hierárquicos (D\_6.6) / Categoria Profissional



**Tabela de contingência Categoria Profissional \* D\_6.6**

			D_6.6				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Categoria Profissional	Organização e Gestão	Contagem	1	2	1	0	4
		% de Cat. Prof.	25,0%	50,0%	25,0%	,0%	100,0%
	Operacional	Contagem	0	18	0	1	19
		% de Cat. Prof.	,0%	94,7%	,0%	5,3%	100,0%
	Administrativo	Contagem	1	3	0	0	4
		% de Cat. Prof.	25,0%	75,0%	,0%	,0%	100,0%
	Comercial	Contagem	0	2	0	0	2
		% de Cat. Prof.	,0%	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Outro	Contagem	2	14	1	0	17
		% de Cat. Prof.	11,8%	82,4%	5,9%	,0%	100,0%
Total	Contagem		4	39	2	1	46
	% de Cat. Prof.		8,7%	84,8%	4,3%	2,2%	100,0%

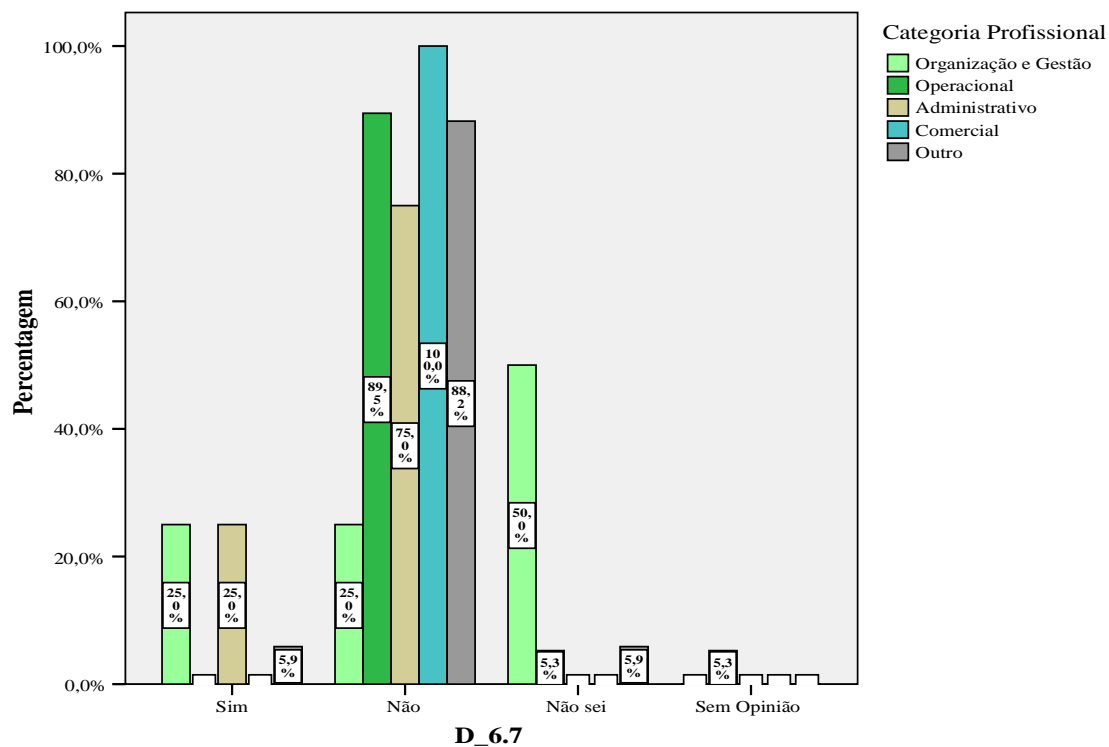
**Gráfico 11** – Conhecimento de algum colega que tenha sido abusado ou explorado dentro da organização com o consentimento dos responsáveis hierárquicos (D\_6.7) / Habilitações Académicas



**Tabela de contingência Habilitações Académicas \* D\_6.7**

			D_6.7				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Habilitações Académicas	1º ciclo do Ensino Básico	Contagem	0	9	0	0	9
		% de Hab. Académicas	,0%	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	2º ciclo do Ensino Básico	Contagem	0	8	1	1	10
		% de Hab. Académicas	,0%	80,0%	10,0%	10,0%	100,0%
	3º ciclo do Ensino Básico	Contagem	1	2	1	0	4
		% de Hab. Académicas	25,0%	50,0%	25,0%	,0%	100,0%
	Ensino Secundário	Contagem	1	11	1	0	13
		% de Hab. Académicas	7,7%	84,6%	7,7%	,0%	100,0%
	Ensino Médio/ Bacharelato	Contagem	0	2	0	0	2
		% de Hab. Académicas	,0%	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Total	Licenciatura	Contagem	1	6	1	0	8
		% de Hab. Académicas	12,5%	75,0%	12,5%	,0%	100,0%
Total			3	38	4	1	46
			6,5%	82,6%	8,7%	2,2%	100,0%

**Gráfico 12** – Conhecimento de algum colega que tenha sido abusado ou explorado dentro da organização com o consentimento dos responsáveis hierárquicos (D\_6.7) / Categoria Profissional



**Tabela de contingência Categoria Profissional \* D\_6.7**

			D_6.7				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Categoria Profissional	Organização e Gestão	Contagem	1	1	2	0	4
		% de Cat. Prof.	25,0%	25,0%	50,0%	,0%	100,0%
	Operacional	Contagem	0	17	1	1	19
		% de Cat. Prof.	,0%	89,5%	5,3%	5,3%	100,0%
	Administrativo	Contagem	1	3	0	0	4
		% de Cat. Prof.	25,0%	75,0%	,0%	,0%	100,0%
	Comercial	Contagem	0	2	0	0	2
		% de Cat. Prof.	,0%	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Outro	Contagem	1	15	1	0	17
		% de Cat. Prof.	5,9%	88,2%	5,9%	,0%	100,0%
Total	Contagem		3	38	4	1	46
	% de Cat. Prof.		6,5%	82,6%	8,7%	2,2%	100,0%



## Anexo 10 - Práticas Disciplinares

**Quadro 1** – Tratamento do trabalhador com dignidade e respeito pela organização (PD\_7.1)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos Sim</b>	46	100,0	100,0	100,0

**Quadro 2** – Tratamento dos restantes trabalhadores com dignidade e respeito pela organização (PD\_7.2)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos Sim</b>	41	89,1	89,1	89,1
<b>Não sei</b>	5	10,9	10,9	100,0
<b>Total</b>	46	100,0	100,0	

**Quadro 3** – Experiência pessoal de punição corporal dentro da organização (PD\_7.3)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos Não</b>	46	100,0	100,0	100,0

**Quadro 4** – Experiência pessoal de punição mental dentro da organização (PD\_7.4)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos Sim</b>	2	4,3	4,3	4,3
<b>Não</b>	43	93,5	93,5	97,8
<b>Não sei</b>	1	2,2	2,2	100,0
<b>Total</b>	46	100,0	100,0	

**Quadro 5** – Experiência pessoal de coerção física e/ou abuso verbal dentro da organização (PD\_7.5)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b>	<b>Sim</b>	3	6,5	6,5	6,5
	<b>Não</b>	42	91,3	91,3	97,8
	<b>Sem Opinião</b>	1	2,2	2,2	100,0
	<b>Total</b>	46	100,0	100,0	

**Quadro 6** – Ocorrência deste tipo de práticas com alguns dos trabalhadores (PD\_7.6)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

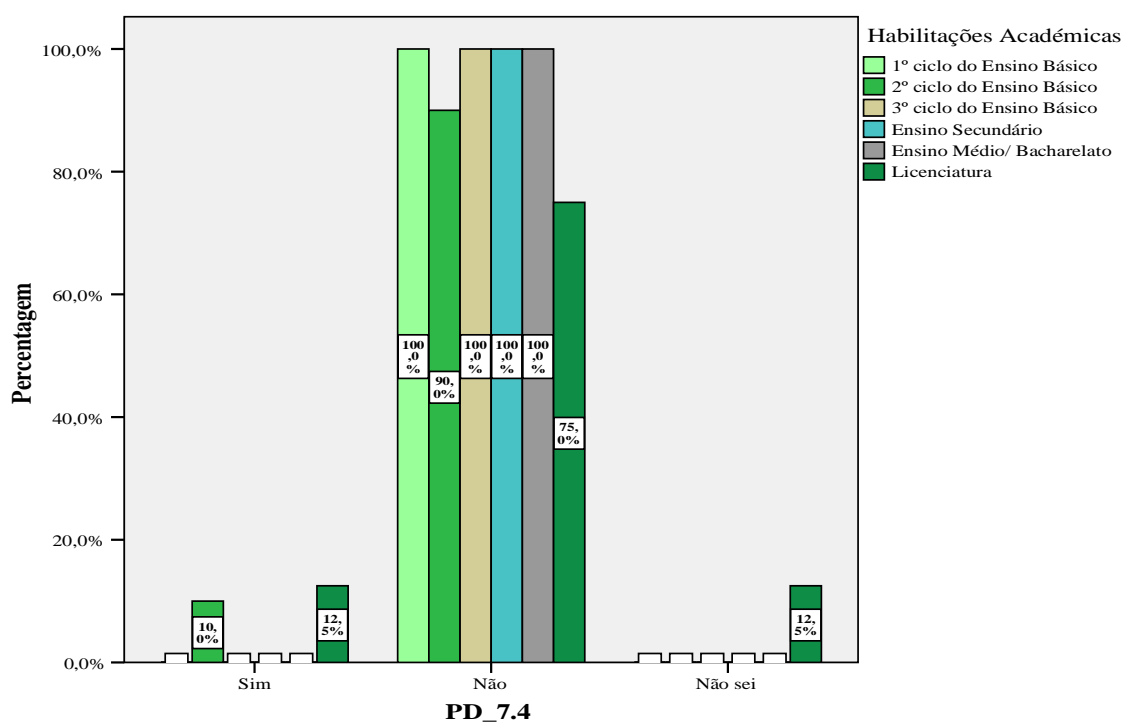
		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b>	<b>Não</b>	37	80,4	80,4	80,4
	<b>Não sei</b>	7	15,2	15,2	95,7
	<b>Sem Opinião</b>	2	4,3	4,3	100,0
	<b>Total</b>	46	100,0	100,0	

**Quadro 7** - Consentimento deste tipo de práticas dentro da organização por parte da direcção (PD\_7.7)

N	Válidos	3
	Perdidos	43

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulado
<b>Válidos</b>	<b>Não sei</b>	1	2,2	33,3	33,3
	<b>Sem Opinião</b>	2	4,3	66,7	100,0
	<b>Total</b>	3	6,5	100,0	
<b>Perdidos</b>		43	93,5		
<b>Total</b>		46	100,0		

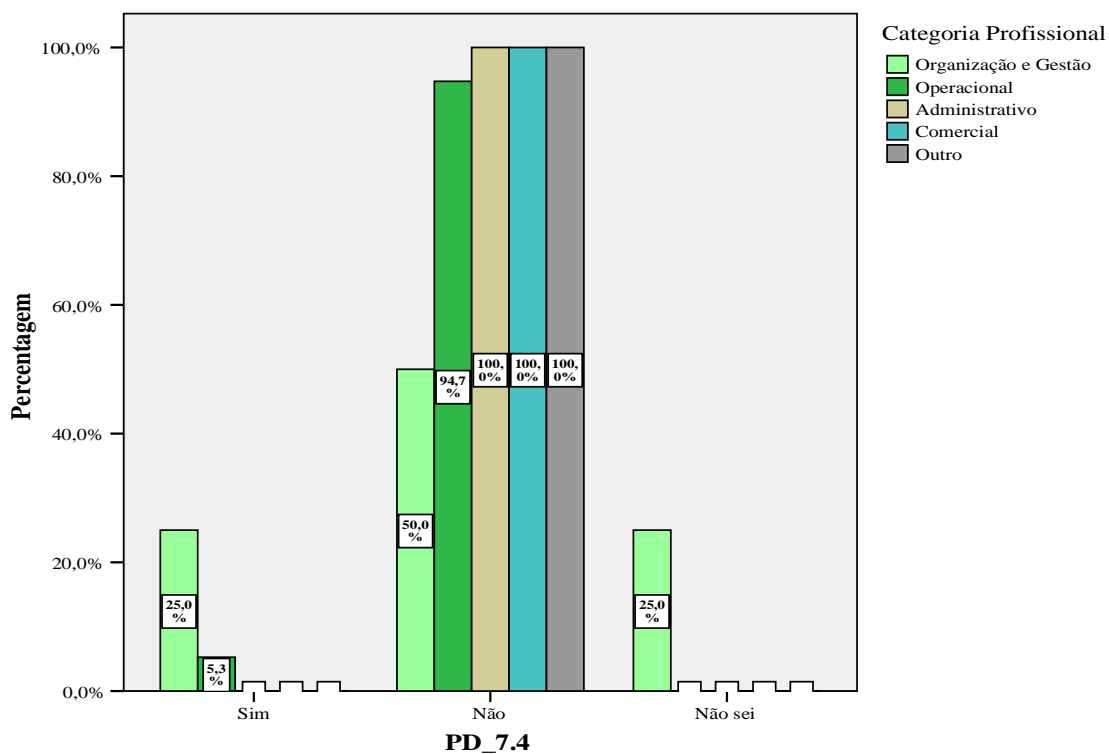
**Gráfico 1 – Experiência pessoal de punição mental dentro da organização (PD\_7.4) /**  
**Habilitações Académicas**



**Tabela de contingência Habilitações Académicas \* PD\_7.4**

			PD_7.4			Total
			Sim	Não	Não sei	
Habilitações Académicas	1º ciclo do Ensino Básico	Contagem	0	9	0	9
		% de Hab. Académicas	,0%	100,0%	,0%	100,0%
	2º ciclo do Ensino Básico	Contagem	1	9	0	10
		% de Hab. Académicas	10,0%	90,0%	,0%	100,0%
	3º ciclo do Ensino Básico	Contagem	0	4	0	4
		% de Hab. Académicas	,0%	100,0%	,0%	100,0%
	Ensino Secundário	Contagem	0	13	0	13
		% de Hab. Académicas	,0%	100,0%	,0%	100,0%
	Ensino Médio/ Bacharelato	Contagem	0	2	0	2
		% de Hab. Académicas	,0%	100,0%	,0%	100,0%
	Licenciatura	Contagem	1	6	1	8
		% de Hab. Académicas	12,5%	75,0%	12,5%	100,0%
	Total	Contagem	2	43	1	46
		% de Hab. Académicas	4,3%	93,5%	2,2%	100,0%

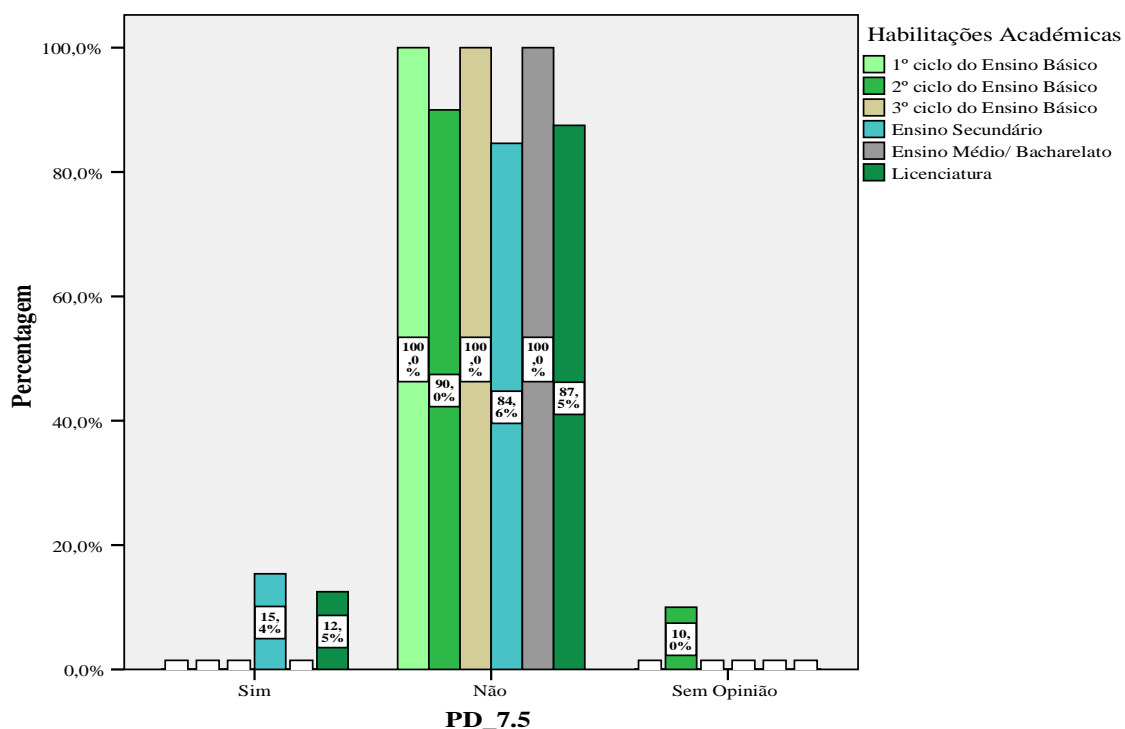
**Gráfico 2 – Experiência pessoal de punição mental dentro da organização (PD\_7.4) / Categoria Profissional**



**Tabela de contingência Categoria Profissional \* PD\_7.4**

			PD_7.4			Total
			Sim	Não	Não sei	
Categoria Profissional	Organização e Gestão	Contagem	1	2	1	4
		% de Cat. Prof.	25,0%	50,0%	25,0%	100,0%
	Operacional	Contagem	1	18	0	19
		% de Cat. Prof.	5,3%	94,7%	,0%	100,0%
	Administrativo	Contagem	0	4	0	4
		% de Cat. Prof.	,0%	100,0%	,0%	100,0%
	Comercial	Contagem	0	2	0	2
		% de Cat. Prof.	,0%	100,0%	,0%	100,0%
	Outro	Contagem	0	17	0	17
		% de Cat. Prof.	,0%	100,0%	,0%	100,0%
	Total	Contagem	2	43	1	46
		% de Cat. Prof.	4,3%	93,5%	2,2%	100,0%

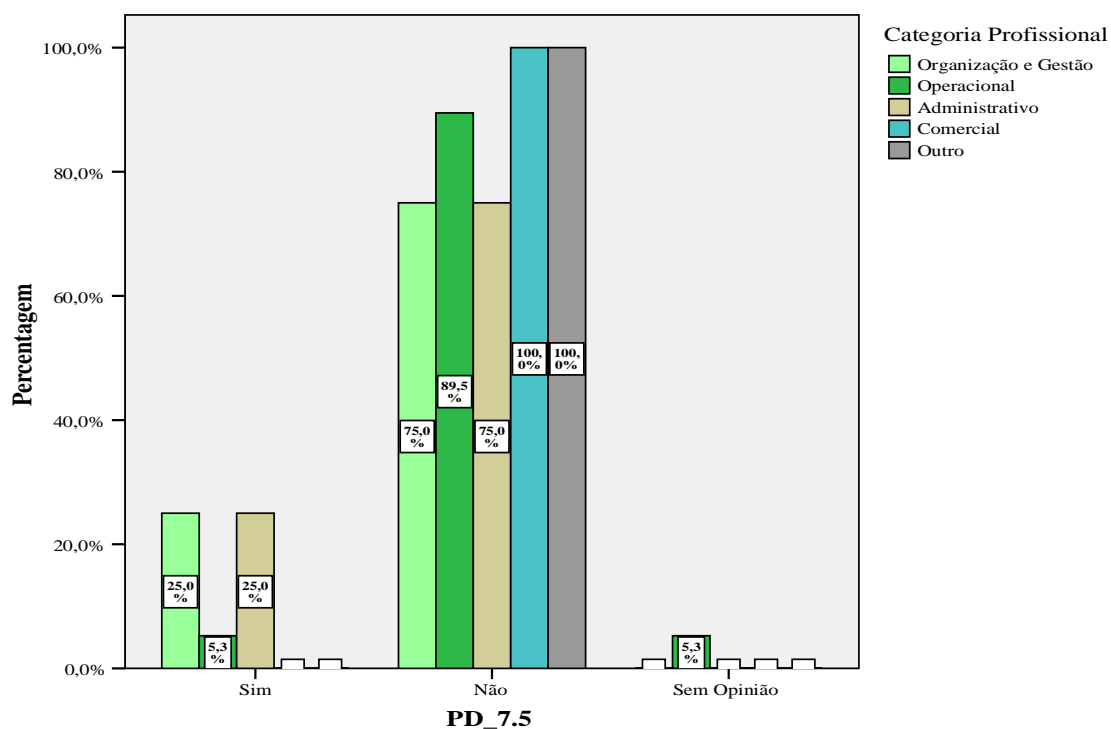
**Gráfico 3** – Experiência pessoal de coerção física e/ou abuso verbal dentro da organização (PD\_7.5) / Habilitações Académicas



**Tabela de contingência Habilitações Académicas \* PD\_7.5**

			PD_7.5			Total
			Sim	Não	Sem Opinião	
Habilitações Académicas	1º ciclo do Ensino Básico	Contagem	0	9	0	9
		% de Hab. Académicas	,0%	100,0%	,0%	100,0%
	2º ciclo do Ensino Básico	Contagem	0	9	1	10
		% de Hab. Académicas	,0%	90,0%	10,0%	100,0%
	3º ciclo do Ensino Básico	Contagem	0	4	0	4
		% de Hab. Académicas	,0%	100,0%	,0%	100,0%
	Ensino Secundário	Contagem	2	11	0	13
		% de Hab. Académicas	15,4%	84,6%	,0%	100,0%
	Ensino Médio/ Bacharelato	Contagem	0	2	0	2
		% de Hab. Académicas	,0%	100,0%	,0%	100,0%
Total	Licenciatura	Contagem	1	7	0	8
		% de Hab. Académicas	12,5%	87,5%	,0%	100,0%
		Contagem	3	42	1	46
			6,5%	91,3%	2,2%	100,0%

**Gráfico 4 – Experiência pessoal de coerção física e/ou abuso verbal dentro da organização (PD\_7.5) / Categoria Profissional**



**Tabela de contingência Categoria Profissional \* PD\_7.5**

			PD_7.5			Total
			Sim	Não	Sem Opinião	Sim
Categoria Profissional	Organização e Gestão	Contagem	1	3	0	4
		% de Cat. Prof.	25,0%	75,0%	,0%	100,0%
	Operacional	Contagem	1	17	1	19
		% de Cat. Prof.	5,3%	89,5%	5,3%	100,0%
	Administrativo	Contagem	1	3	0	4
		% de Cat. Prof.	25,0%	75,0%	,0%	100,0%
	Comercial	Contagem	0	2	0	2
		% de Cat. Prof.	,0%	100,0%	,0%	100,0%
	Outro	Contagem	0	17	0	17
		% de Cat. Prof.	,0%	100,0%	,0%	100,0%
Total	Contagem		3	42	1	46
	% de Cat. Prof.		6,5%	91,3%	2,2%	100,0%

## Anexo 11 - Horário de Trabalho

**Quadro 1** – Cumprimento da legislação por parte da organização relativamente ao horário de trabalho (HT\_8.1)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b> Sim	39	84,8	84,8	84,8
Não	5	10,9	10,9	95,7
Sem Opinião	2	4,3	4,3	100,0
<b>Total</b>	46	100,0	100,0	

**Quadro 2** – O número de horas de trabalho semanal normal (não tendo em conta as horas extra) excede o número de horas permitido por Lei para a categoria profissional (HT\_8.2)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b> Sim	3	6,5	6,5	6,5
Não	41	89,1	89,1	95,7
Não sei	1	2,2	2,2	97,8
Sem Opinião	1	2,2	2,2	100,0
<b>Total</b>	46	100,0	100,0	

**Quadro 3** – Benefício de pelo menos um dia de folga após seis dias de trabalho consecutivos (HT\_8.3)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b> Sim	44	95,7	95,7	95,7
Não	1	2,2	2,2	97,8
Sem Opinião	1	2,2	2,2	100,0
<b>Total</b>	46	100,0	100,0	

**Quadro 4** – Desenvolvimento de trabalho em horas extra (HT\_8.4)

N	Válidos	45
	Perdidos	1

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b> <b>Sim</b>	21	45,7	46,7	46,7
<b>Não</b>	21	45,7	46,7	93,3
<b>Sem Opinião</b>	3	6,5	6,7	100,0
<b>Total</b>	45	97,8	100,0	
<b>Perdidos</b>	1	2,2		
<b>Total</b>	46	100,0		

**Quadro 5** – Desenvolvimento voluntário de trabalho em horas extra (HT\_8.4.1)

N	Válidos	21
	Perdidos	25

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b> <b>Sim</b>	16	34,8	76,2	76,2
<b>Não</b>	5	10,9	23,8	100,0
<b>Total</b>	21	45,7	100,0	
<b>Perdidos</b>	25	54,3		
<b>Total</b>	46	100,0		

**Quadro 6** – O trabalho extra excede as 12 horas semanais (HT\_8.4.2)

	Válidos	21
N	Perdidos	25

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b> <b>Sim</b>	1	2,2	4,8	4,8
<b>Não</b>	20	43,5	95,2	100,0
<b>Total</b>	21	45,7	100,0	
<b>Perdidos</b>	25	54,3		
<b>Total</b>	46	100,0		

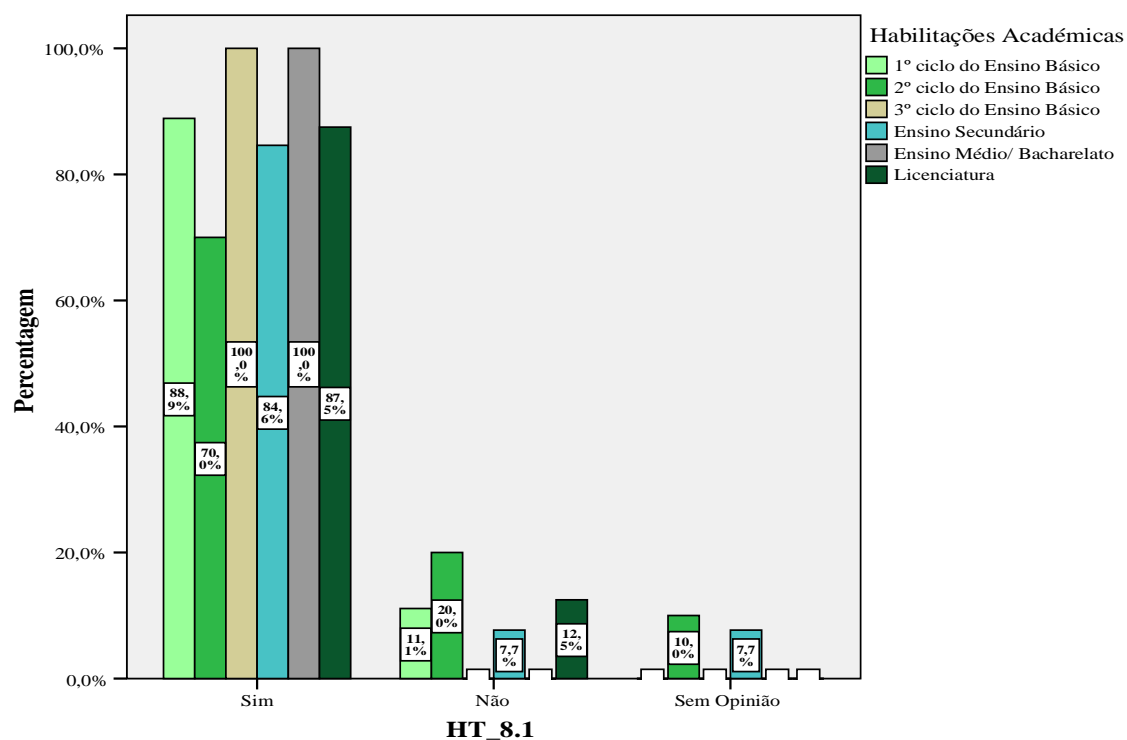


**Quadro 7** – Solicitação regular do desenvolvimento de trabalho extra (HT\_8.4.3)

N	Válidos	21
	Perdidos	25

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b> <b>Sim</b>	4	8,7	19,0	19,0
<b>Não</b>	17	37,0	81,0	100,0
<b>Total</b>	21	45,7	100,0	
<b>Perdidos</b>	25	54,3		
<b>Total</b>	46	100,0		

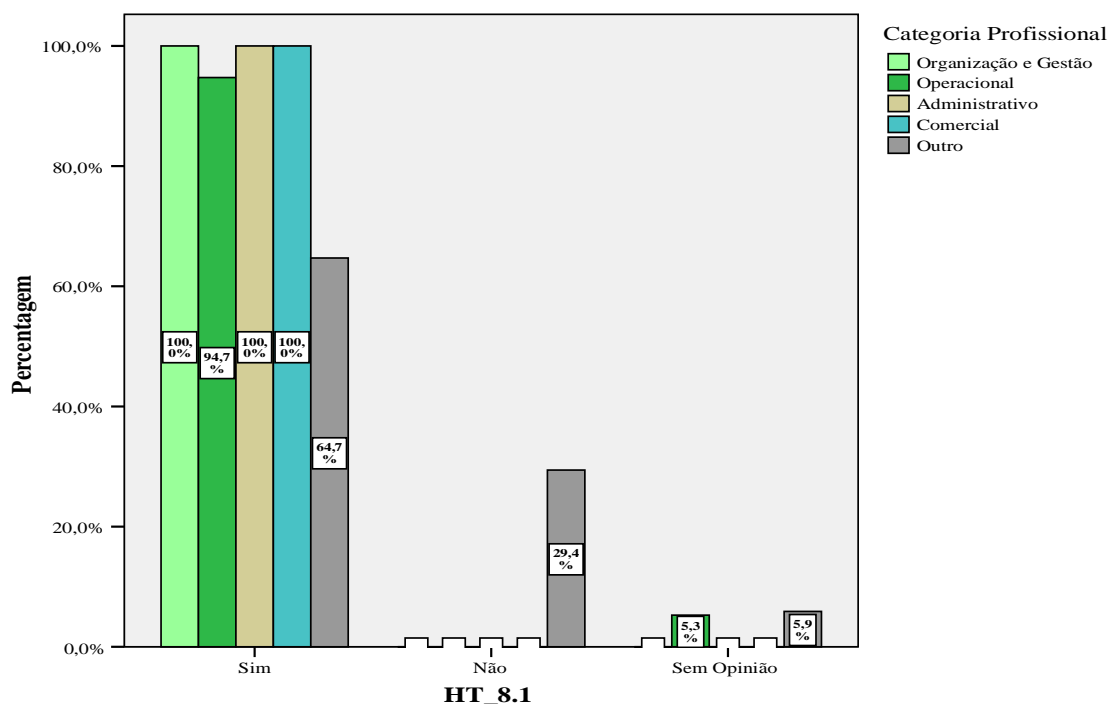
**Gráfico 1** – Cumprimento da legislação por parte da organização relativamente ao horário de trabalho (HT\_8.1) / Habilitações Académicas



**Tabela de contingência Habilitações Académicas \* HT\_8.1**

			HT_8.1			Total
			Sim	Não	Sem Opinião	
Habilitações Académicas	1º ciclo do Ensino Básico	Contagem	8	1	0	9
		% de Hab. Académicas	88,9%	11,1%	,0%	100,0%
	2º ciclo do Ensino Básico	Contagem	7	2	1	10
		% de Hab. Académicas	70,0%	20,0%	10,0%	100,0%
	3º ciclo do Ensino Básico	Contagem	4	0	0	4
		% de Hab. Académicas	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Ensino Secundário	Contagem	11	1	1	13
		% de Hab. Académicas	84,6%	7,7%	7,7%	100,0%
	Ensino Médio/ Bacharelato	Contagem	2	0	0	2
		% de Hab. Académicas	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Licenciatura	Contagem	7	1	0	8
		% de Hab. Académicas	87,5%	12,5%	,0%	100,0%
	Total	Contagem	39	5	2	46
		% de Hab. Académicas	84,8%	10,9%	4,3%	100,0%

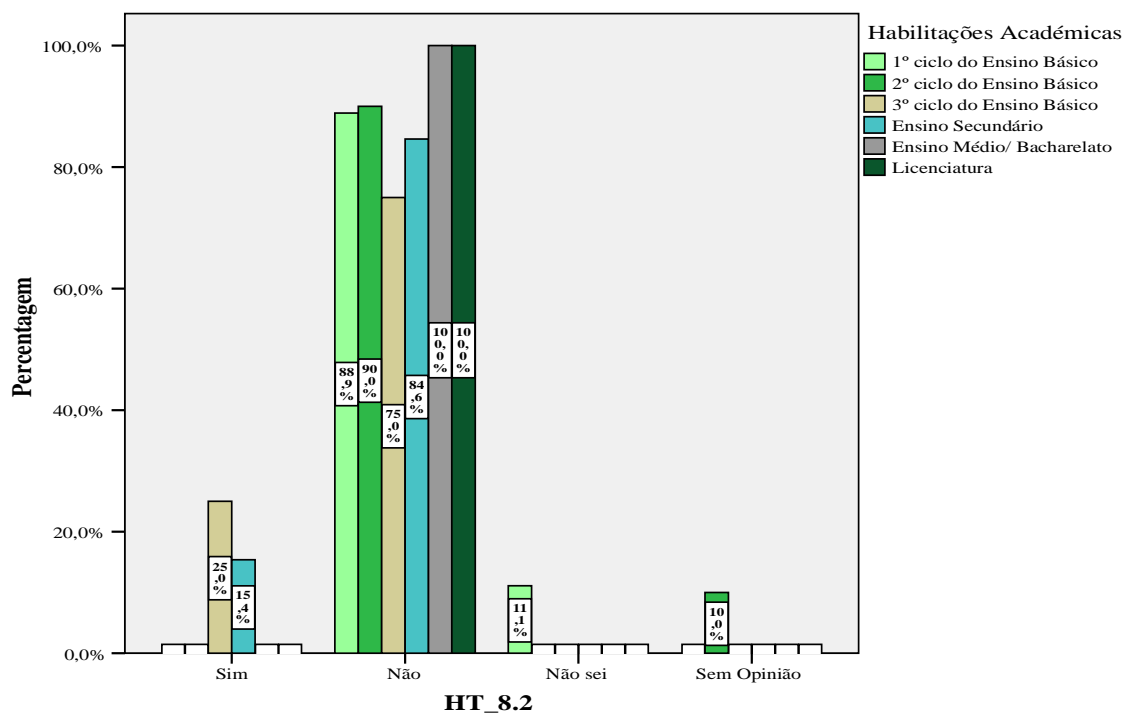
**Gráfico 2** – Cumprimento da legislação por parte da organização relativamente ao horário de trabalho (HT\_8.1) / Categoria Profissional



**Tabela de contingência Categoria Profissional \* HT\_8.1**

			HT_8.1			Total
			Sim	Não	Sem Opinião	
Categoria Profissional	Organização e Gestão	Contagem	4	0	0	4
		% de Cat. Prof.	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Operacional	Contagem	18	0	1	19
		% de Cat. Prof.	94,7%	,0%	5,3%	100,0%
	Administrativo	Contagem	4	0	0	4
		% de Cat. Prof.	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Comercial	Contagem	2	0	0	2
		% de Cat. Prof.	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Outro	Contagem	11	5	1	17
		% de Cat. Prof.	64,7%	29,4%	5,9%	100,0%
	Total	Contagem	39	5	2	46
		% de Cat. Prof.	84,8%	10,9%	4,3%	100,0%

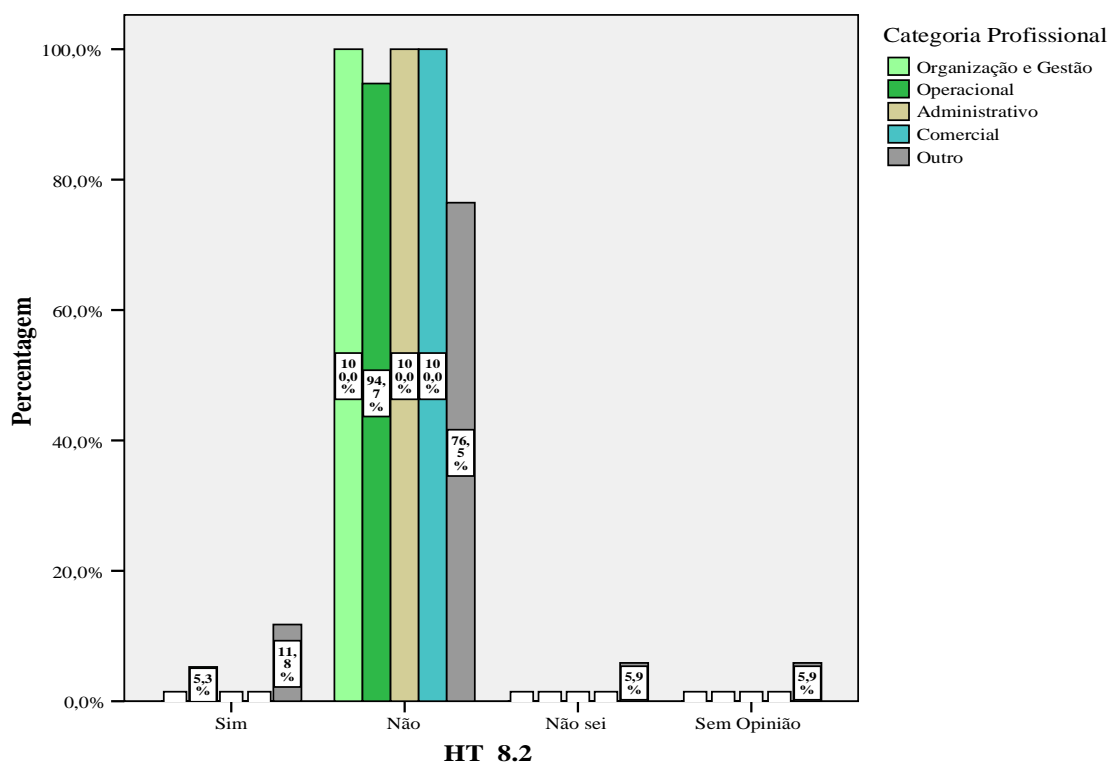
**Gráfico 3** – O número de horas de trabalho semanal normal (não tendo em conta as horas extra) excede o número de horas permitido por Lei para a categoria profissional (HT\_8.2) / Habilitações Académicas



**Tabela de contingência Habilitações Académicas \* HT\_8.2**

			HT_8.2				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Habilitações Académicas	1º ciclo do Ensino Básico	Contagem	0	8	1	0	9
		% de Hab. Académicas	,0%	88,9%	11,1%	,0%	100,0%
	2º ciclo do Ensino Básico	Contagem	0	9	0	1	10
		% de Hab. Académicas	,0%	90,0%	,0%	10,0%	100,0%
	3º ciclo do Ensino Básico	Contagem	1	3	0	0	4
		% de Hab. Académicas	25,0%	75,0%	,0%	,0%	100,0%
	Ensino Secundário	Contagem	2	11	0	0	13
		% de Hab. Académicas	15,4%	84,6%	,0%	,0%	100,0%
	Ensino Médio/ Bacharelato	Contagem	0	2	0	0	2
		% de Hab. Académicas	,0%	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Licenciatura	Contagem	0	8	0	0	8
		% de Hab. Académicas	,0%	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Total	Contagem		3	41	1	1	46
	% de Hab. Académicas		6,5%	89,1%	2,2%	2,2%	100,0%

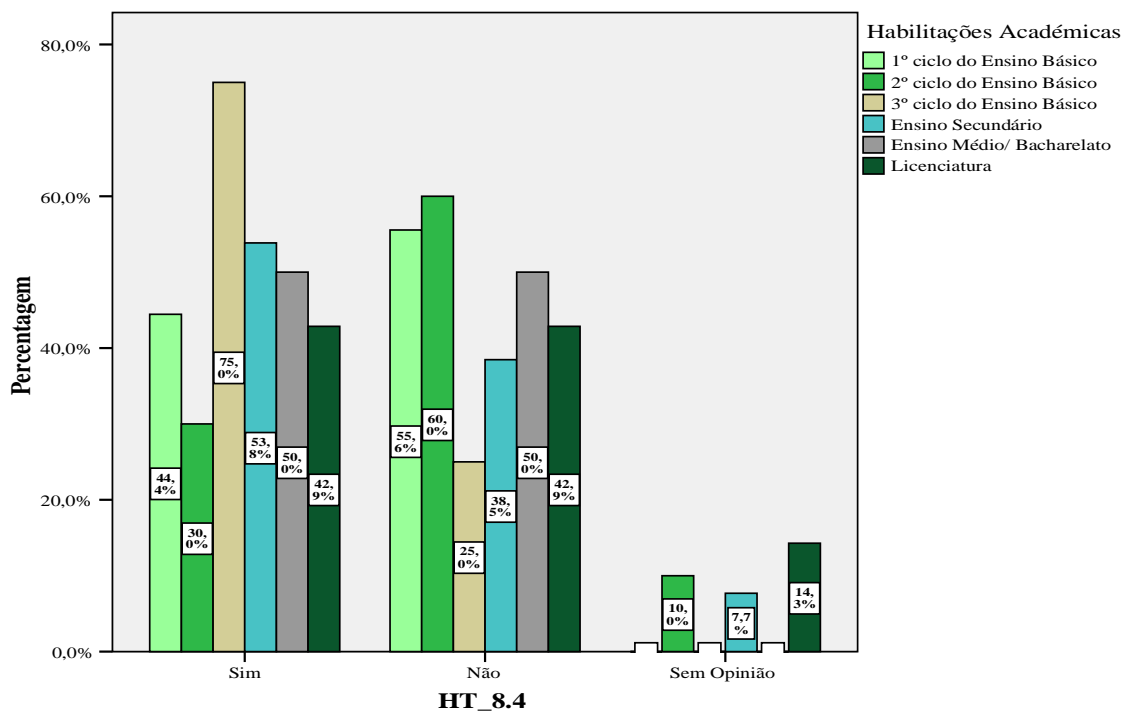
**Gráfico 4** – O número de horas de trabalho semanal normal (não tendo em conta as horas extra) excede o número de horas permitido por Lei para a categoria profissional (HT\_8.2) / Categoria Profissional



**Tabela de contingência Categoria Profissional \* HT\_8.2**

			HT_8.2				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Categoria Profissional	Organização e Gestão	Contagem	0	4	0	0	4
		% de Cat. Prof.	,0%	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Operacional	Contagem	1	18	0	0	19
		% de Cat. Prof.	5,3%	94,7%	,0%	,0%	100,0%
	Administrativo	Contagem	0	4	0	0	4
		% de Cat. Prof.	,0%	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Comercial	Contagem	0	2	0	0	2
		% de Cat. Prof.	,0%	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Outro	Contagem	2	13	1	1	17
		% de Cat. Prof.	11,8%	76,5%	5,9%	5,9%	100,0%
Total	Contagem	3	41	1	1	46	
	% de Cat. Prof.	6,5%	89,1%	2,2%	2,2%	100,0%	

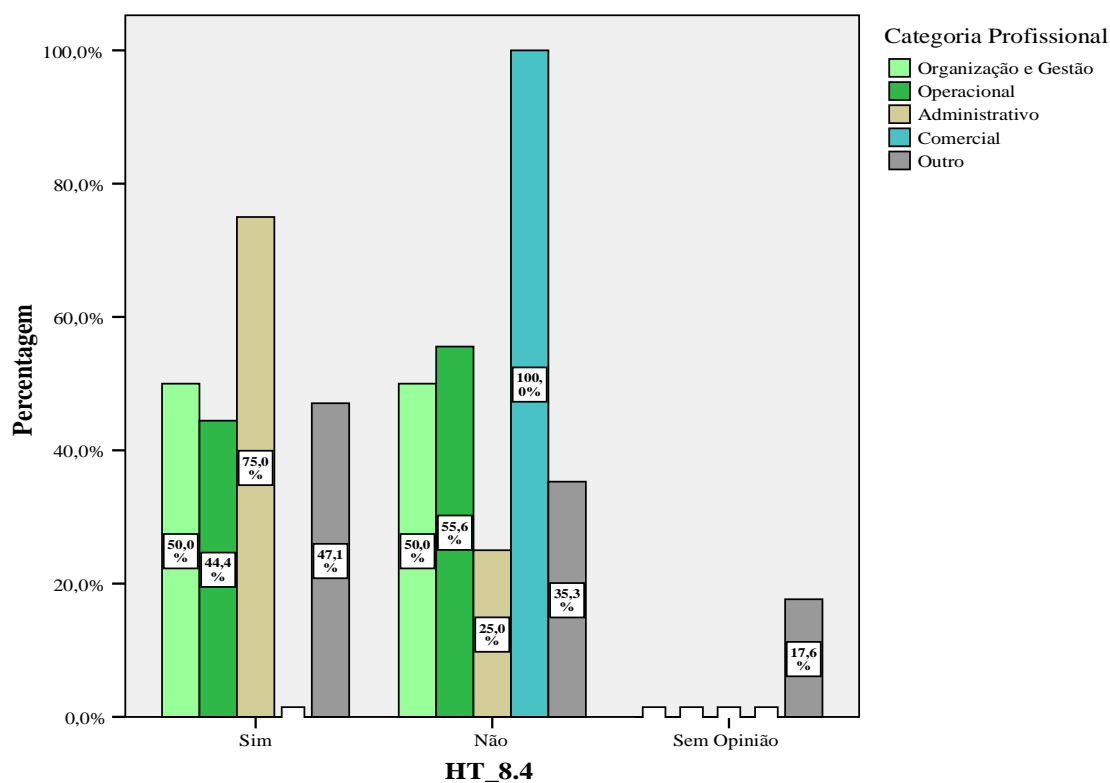
**Gráfico 5** – Desenvolvimento de trabalho em horas extra (HT\_8.4) / Habilitações Académicas



**Tabela de contingência Habilitações Académicas \* HT\_8.4**

			HT_8.4			Total
			Sim	Não	Sem Opinião	
Habilitações Académicas	1º ciclo do Ensino Básico	Contagem	4	5	0	9
		% de Hab. Académicas	44,4%	55,6%	,0%	100,0%
	2º ciclo do Ensino Básico	Contagem	3	6	1	10
		% de Hab. Académicas	30,0%	60,0%	10,0%	100,0%
	3º ciclo do Ensino Básico	Contagem	3	1	0	4
		% de Hab. Académicas	75,0%	25,0%	,0%	100,0%
	Ensino Secundário	Contagem	7	5	1	13
		% de Hab. Académicas	53,8%	38,5%	7,7%	100,0%
	Ensino Médio/ Bacharelato	Contagem	1	1	0	2
		% de Hab. Académicas	50,0%	50,0%	,0%	100,0%
	Licenciatura	Contagem	3	3	1	7
		% de Hab. Académicas	42,9%	42,9%	14,3%	100,0%
	Total	Contagem	21	21	3	45
		% de Hab. Académicas	46,7%	46,7%	6,7%	100,0%

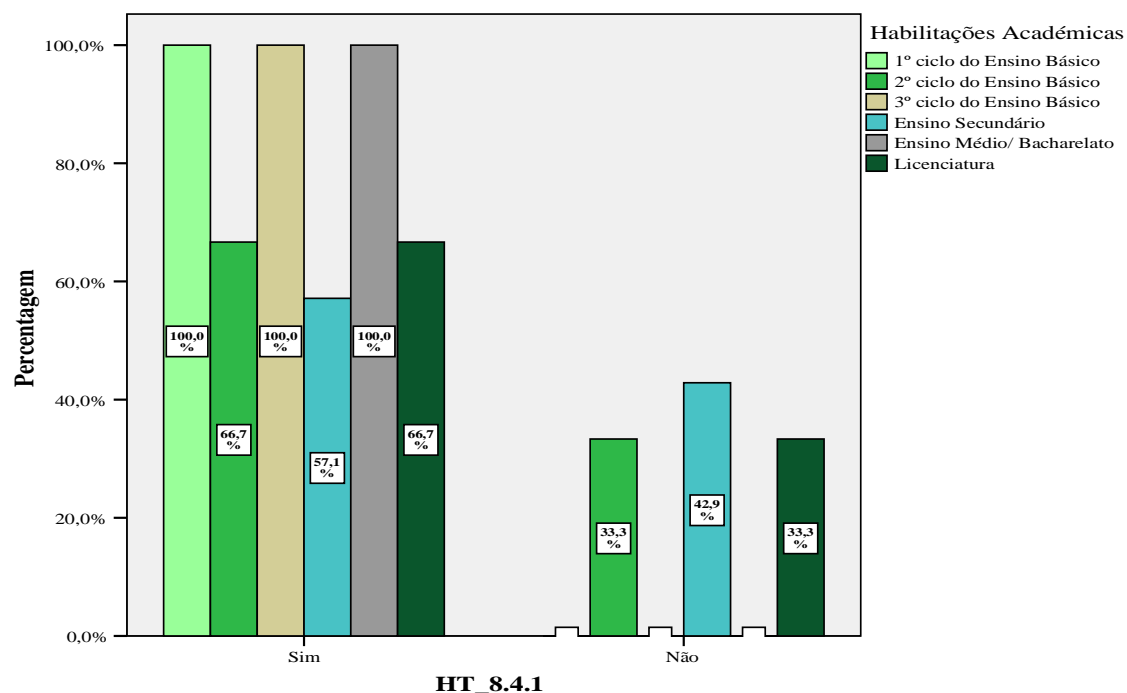
**Gráfico 6 – Desenvolvimento de trabalho em horas extra (HT\_8.4) / Categoria Profissional**



**Tabela de contingência Categoria Profissional \* HT\_8.4**

			HT_8.4			Total
			Sim	Não	Sem Opinião	
Categoria Profissional	Organização e Gestão	Contagem	2	2	0	4
		% de Cat. Prof.	50,0%	50,0%	,0%	100,0%
	Operacional	Contagem	8	10	0	18
		% de Cat. Prof.	44,4%	55,6%	,0%	100,0%
	Administrativo	Contagem	3	1	0	4
		% de Cat. Prof.	75,0%	25,0%	,0%	100,0%
	Comercial	Contagem	0	2	0	2
		% de Cat. Prof.	,0%	100,0%	,0%	100,0%
	Outro					
		Contagem	8	6	3	17
		% de Cat. Prof.	47,1%	35,3%	17,6%	100,0%
	Total	Contagem	21	21	3	45
		% de Cat. Prof.	46,7%	46,7%	6,7%	100,0%

**Gráfico 7 – Desenvolvimento voluntário de trabalho em horas extra (HT\_8.4.1) /**  
**Habilitações Académicas**

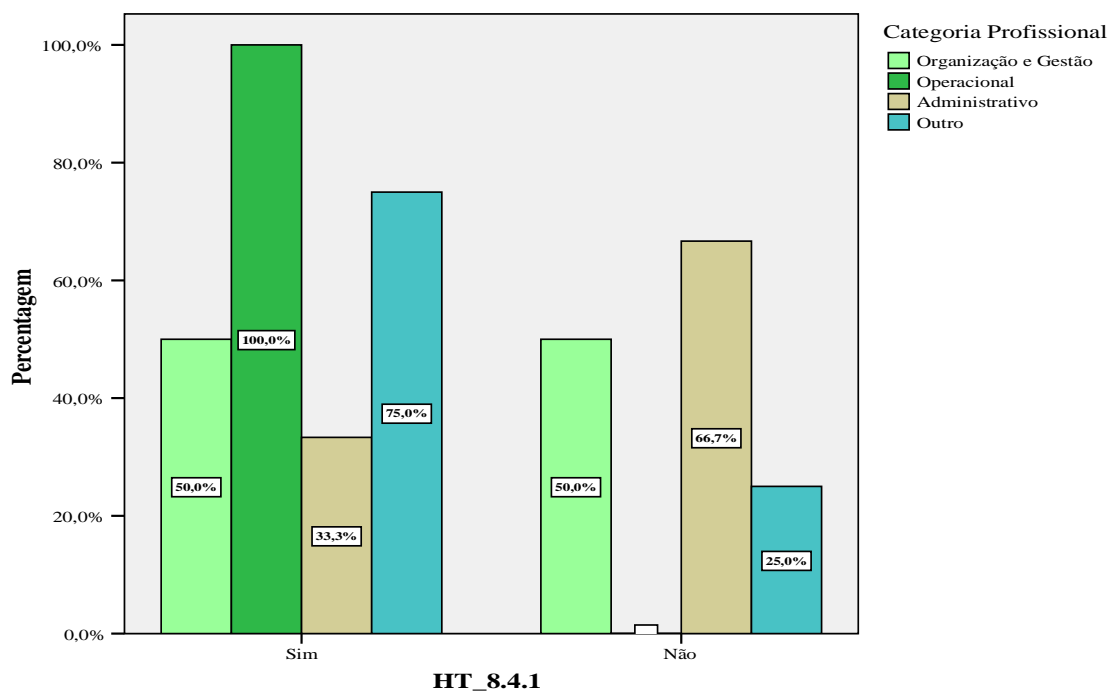


**Tabela de contingência Habilitações Académicas \* HT\_8.4.1**

			HT_8.4.1		Total
			Sim	Não	
Habilitações Académicas	1º ciclo do Ensino Básico	Contagem	4	0	4
		% de Hab. Académicas	100,0%	,0%	100,0%
	2º ciclo do Ensino Básico	Contagem	2	1	3
		% de Hab. Académicas	66,7%	33,3%	100,0%
	3º ciclo do Ensino Básico	Contagem	3	0	3
		% de Hab. Académicas	100,0%	,0%	100,0%
	Ensino Secundário	Contagem	4	3	7
		% de Hab. Académicas	57,1%	42,9%	100,0%
	Ensino Médio/ Bacharelato	Contagem	1	0	1
		% de Hab. Académicas	100,0%	,0%	100,0%
	Licenciatura	Contagem	2	1	3
		% de Hab. Académicas	66,7%	33,3%	100,0%
	Total	Contagem	16	5	21
		% de Hab. Académicas	76,2%	23,8%	100,0%



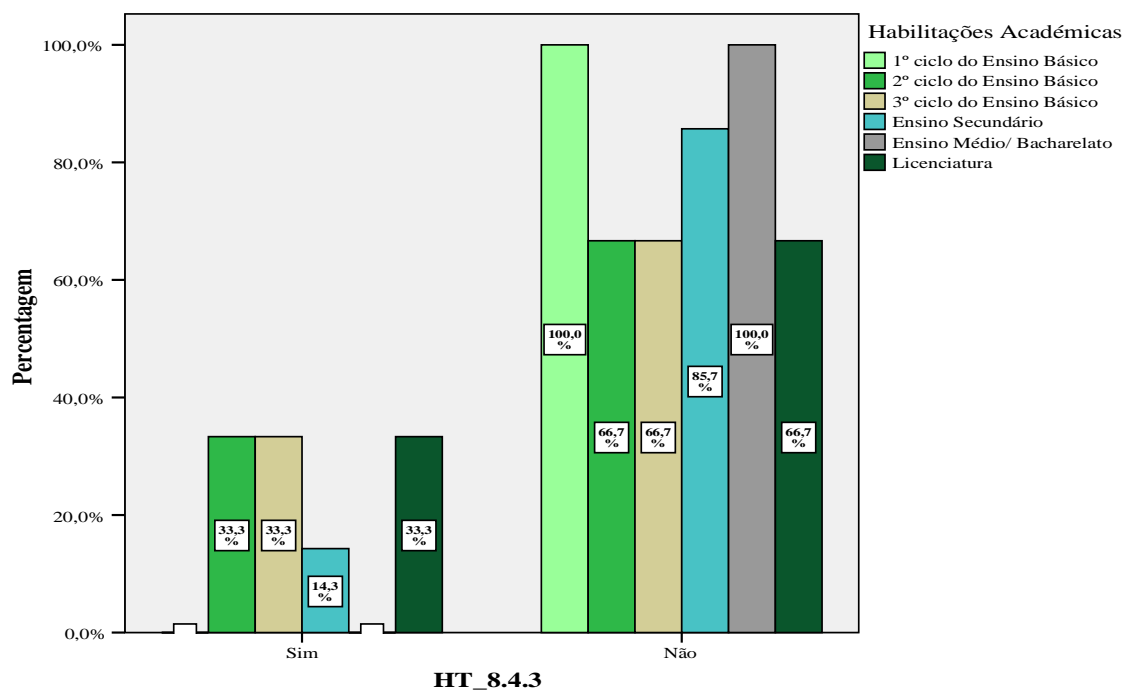
**Gráfico 8 – Desenvolvimento voluntário de trabalho em horas extra (HT\_8.4.1) / Categoria Profissional**



**Tabela de contingência Categoria Profissional \* HT\_8.4.1**

			HT_8.4.1		Total
			Sim	Não	
Categoria Profissional	Organização e Gestão	Contagem	1	1	2
		% de Cat. Prof.	50,0%	50,0%	100,0%
	Operacional	Contagem	8	0	8
		% de Cat. Prof.	100,0%	,0%	100,0%
	Administrativo	Contagem	1	2	3
		% de Cat. Prof.	33,3%	66,7%	100,0%
	Outro	Contagem	6	2	8
		% de Cat. Prof.	75,0%	25,0%	100,0%
Total	Contagem		16	5	21
	% de Cat. Prof.		76,2%	23,8%	100,0%

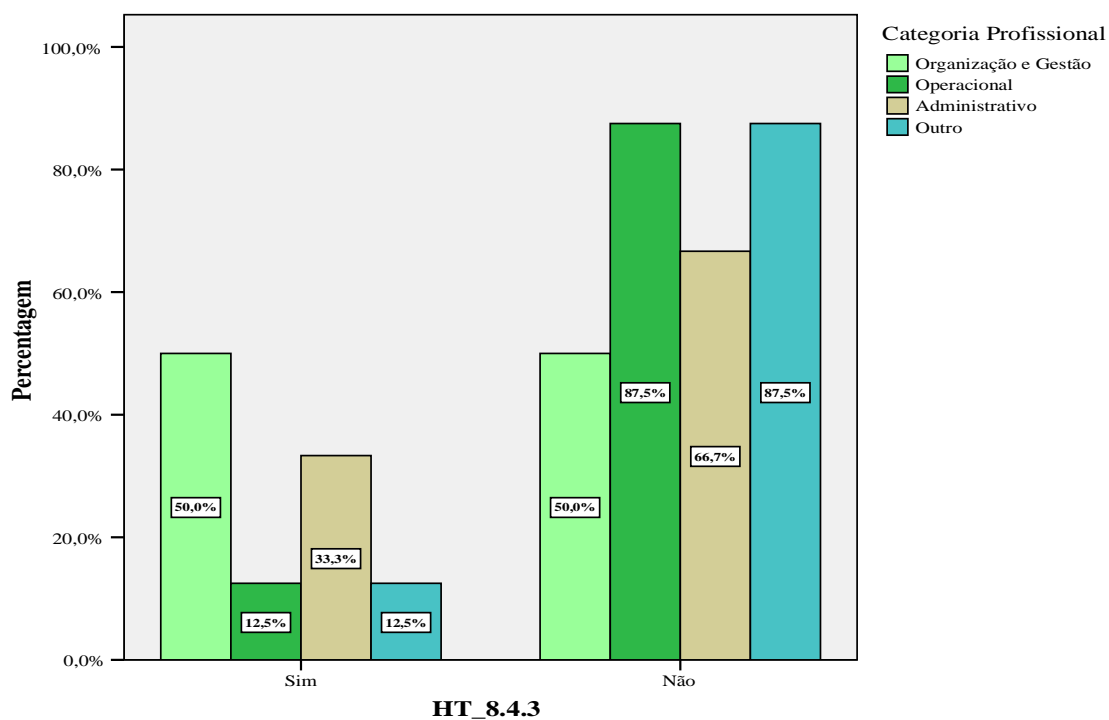
**Gráfico 9** – Solicitação regular do desenvolvimento de trabalho extra (HT\_8.4.3) /  
Habilitações Acadêmicas



**Tabela de contingência Habilitações Acadêmicas \* HT\_8.4.3**

			HT_8.4.3		Total
			Sim	Não	
Habilitações Acadêmicas	1º ciclo do Ensino Básico	Contagem	0	4	4
		% de Hab. Acadêmicas	,0%	100,0%	100,0%
	2º ciclo do Ensino Básico	Contagem	1	2	3
		% de Hab. Acadêmicas	33,3%	66,7%	100,0%
	3º ciclo do Ensino Básico	Contagem	1	2	3
		% de Hab. Acadêmicas	33,3%	66,7%	100,0%
	Ensino Secundário	Contagem	1	6	7
		% de Hab. Acadêmicas	14,3%	85,7%	100,0%
	Ensino Médio/ Bacharelato	Contagem	0	1	1
		% de Hab. Acadêmicas	,0%	100,0%	100,0%
	Licenciatura	Contagem	1	2	3
		% de Hab. Acadêmicas	33,3%	66,7%	100,0%
	Total	Contagem	4	17	21
		% de Hab. Acadêmicas	19,0%	81,0%	100,0%

**Gráfico 10** – Solicitação regular do desenvolvimento de trabalho extra (HT\_8.4.3) / Categoria Profissional



**Tabela de contingência Categoria Profissional \* HT\_8.4.3**

			HT_8.4.3		Total
			Sim	Não	
Categoria Profissional	Organização e Gestão	Contagem	1	1	2
		% de Cat. Prof.	50,0%	50,0%	100,0%
	Operacional	Contagem	1	7	8
		% de Cat. Prof.	12,5%	87,5%	100,0%
	Administrativo	Contagem	1	2	3
		% de Cat. Prof.	33,3%	66,7%	100,0%
	Outro	Contagem	1	7	8
		% de Cat. Prof.	12,5%	87,5%	100,0%
	Total	Contagem	4	17	21
		% de Cat Prof.	19,0%	81,0%	100,0%

## Anexo 12 – Remuneração

**Quadro 1** – Pagamento de um salário pela organização (R\_9.1)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos Sim</b>	46	100,0	100,0	100,0

**Quadro 2** – Correspondência entre o valor do salário e restantes benefícios e as tabelas definidas para o sector de actividade (R\_9.2)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos Sim</b>	35	76,1	76,1	76,1
<b>Não</b>	3	6,5	6,5	82,6
<b>Não sei</b>	5	10,9	10,9	93,5
<b>Sem Opinião</b>	3	6,5	6,5	100,0
<b>Total</b>	46	100,0	100,0	

**Quadro 3** – Experiência pessoal de desconto salarial por motivos de ordem disciplinar (R\_9.3)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos Não</b>	46	100,0	100,0	100,0

**Quadro 4** – Fornecimento pela organização de um documento escrito, claro e detalhado, por cada período de pagamento, o qual contém informação acerca do salário e restantes benefícios a que o trabalhador tem direito (R\_9.4)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos Sim</b>	46	100,0	100,0	100,0

**Quadro 5** – Pagamento de horas extra de acordo com a legislação aplicável ao sector de actividade (R\_9.5)

N	Válidos	35
	Perdidos	11

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos Sim</b>	11	23,9	31,4	31,4
<b>Não</b>	15	32,6	42,9	74,3
<b>Não sei</b>	4	8,7	11,4	85,7
<b>Sem Opinião</b>	5	10,9	14,3	100,0
<b>Total</b>	35	76,1	100,0	
<b>Perdidos</b>	11	23,9		
<b>Total</b>	46	100,0		

**Quadro 6** – Recurso com elevada frequência pela organização a contratos de mão-de-obra temporária (R\_9.6)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos Sim</b>	11	23,9	23,9	23,9
<b>Não</b>	21	45,7	45,7	69,6
<b>Não sei</b>	8	17,4	17,4	87,0
<b>Sem Opinião</b>	6	13,0	13,0	100,0
<b>Total</b>	46	100,0	100,0	

**Quadro 7** – Recurso corrente pela organização a contratos consecutivos de curto prazo (R\_9.7)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

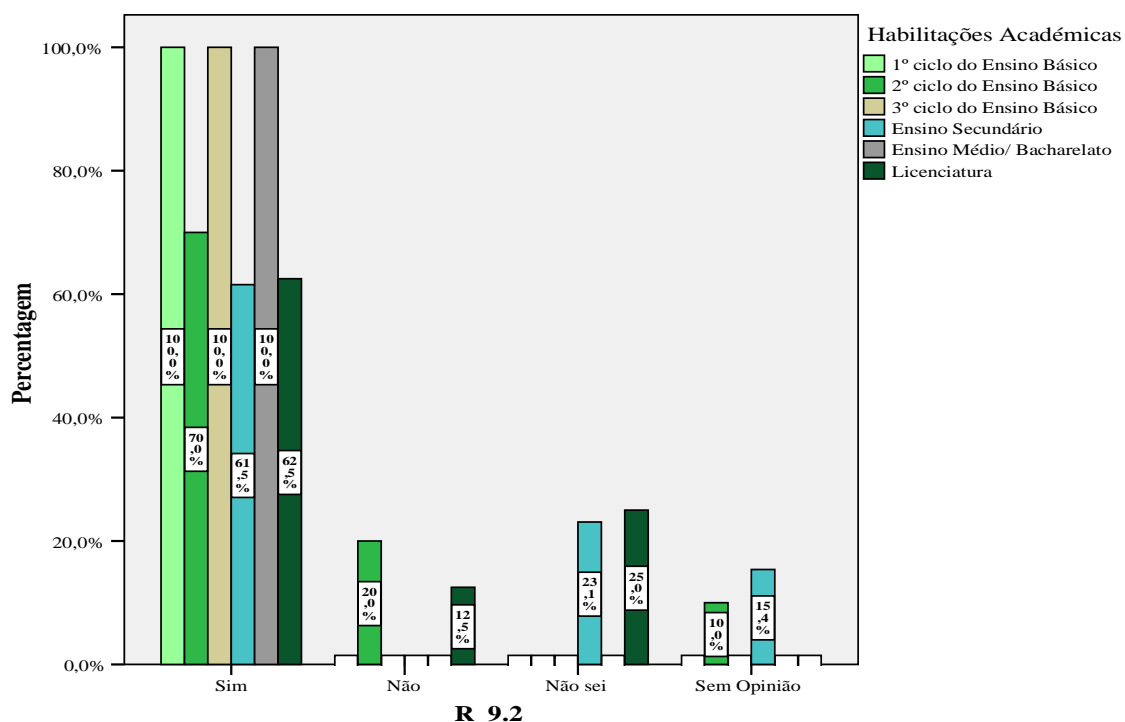
	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b>				
<b>Sim</b>	19	41,3	41,3	41,3
<b>Não</b>	7	15,2	15,2	56,5
<b>Não sei</b>	12	26,1	26,1	82,6
<b>Sem Opinião</b>	8	17,4	17,4	100,0
<b>Total</b>	46	100,0	100,0	

**Quadro 8** – Recurso a mão-de-obra temporária e/ou a contratos consecutivos de curto prazo como forma de a organização evitar cumprir as suas obrigações para com os trabalhadores (R\_9.8)

N	Válidos	24
	Perdidos	22

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b>				
<b>Sim</b>	6	13,0	25,0	25,0
<b>Não</b>	9	19,6	37,5	62,5
<b>Não sei</b>	2	4,3	8,3	70,8
<b>Sem Opinião</b>	7	15,2	29,2	100,0
<b>Total</b>	24	52,2	100,0	
<b>Perdidos</b>	22	47,8		
<b>Total</b>	46	100,0		

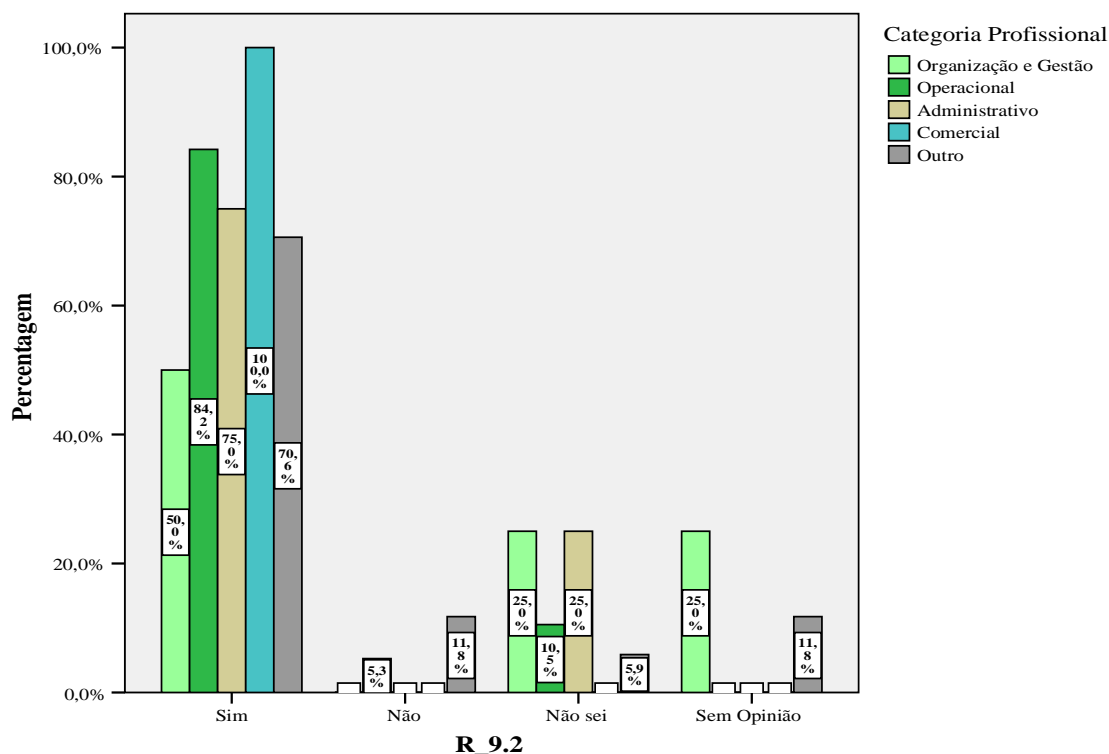
**Gráfico 1** – Correspondência entre o valor do salário e restantes benefícios e as tabelas definidas para o sector de actividade (R\_9.2) / Habilitações Académicas



**Tabela de contingência Habilitações Académicas \* R\_9.2**

			R_9.2				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Habilitações Académicas	1º ciclo do Ensino Básico	Contagem	9	0	0	0	9
		% de Hab. Académicas	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
	2º ciclo do Ensino Básico	Contagem	7	2	0	1	10
		% de Hab. Académicas	70,0%	20,0%	,0%	10,0%	100,0%
	3º ciclo do Ensino Básico	Contagem	4	0	0	0	4
		% de Hab. Académicas	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
	Ensino Secundário	Contagem	8	0	3	2	13
		% de Hab Académicas	61,5%	,0%	23,1%	15,4%	100,0%
	Ensino Médio/ Bacharelato	Contagem	2	0	0	0	2
		% de Hab. Académicas	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
	Licenciatura	Contagem	5	1	2	0	8
		% de Hab. Académicas	62,5%	12,5%	25,0%	,0%	100,0%
	Total	Contagem	35	3	5	3	46
		% de Hab. Académicas	76,1%	6,5%	10,9%	6,5%	100,0%

**Gráfico 2** – Correspondência entre o valor do salário e restantes benefícios e as tabelas definidas para o sector de actividade (R\_9.2) / Categoria Profissional

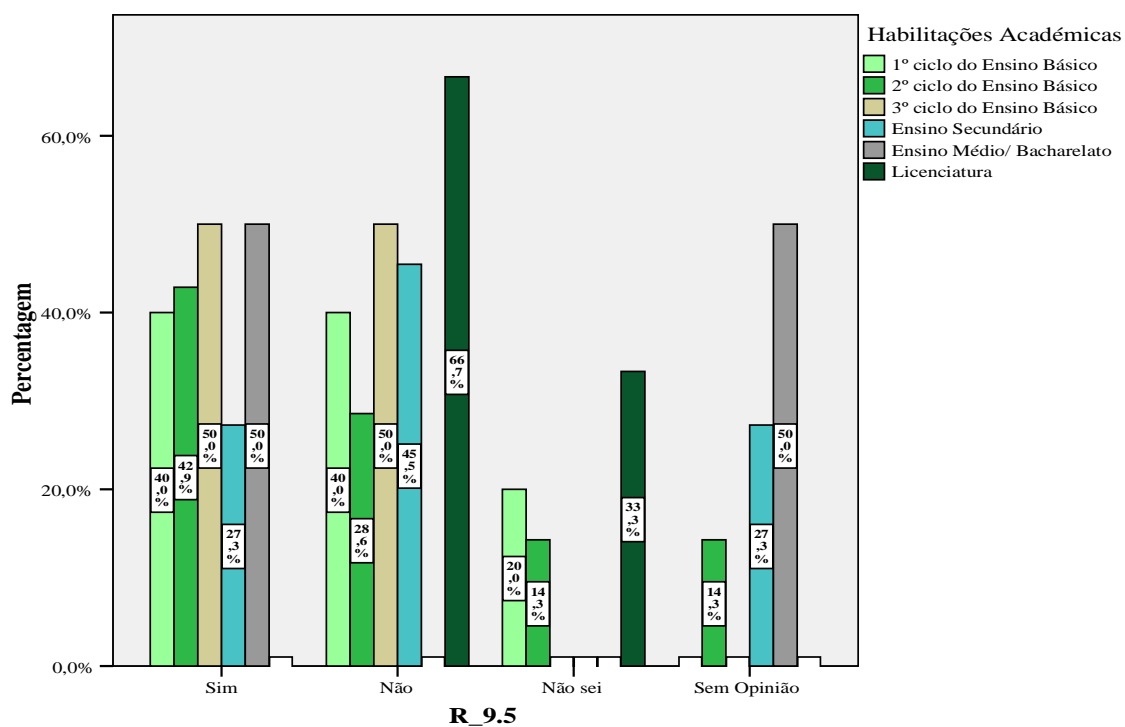


**Tabela de contingência Categoria Profissional \* R\_9.2**

			R_9.2				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Categoria Profissional	Organização e Gestão	Contagem	2	0	1	1	4
		% de Cat. Prof.	50,0%	,0%	25,0%	25,0%	100,0%
	Operacional	Contagem	16	1	2	0	19
		% de Cat. Prof.	84,2%	5,3%	10,5%	,0%	100,0%
	Administrativo	Contagem	3	0	1	0	4
		% de Cat. Prof.	75,0%	,0%	25,0%	,0%	100,0%
	Comercial	Contagem	2	0	0	0	2
		% de Cat. Prof.	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
	Outro	Contagem	12	2	1	2	17
		% de Cat. Prof.	70,6%	11,8%	5,9%	11,8%	100,0%
Total	Contagem		35	3	5	3	46
	% de Cat. Prof.		76,1%	6,5%	10,9%	6,5%	100,0%



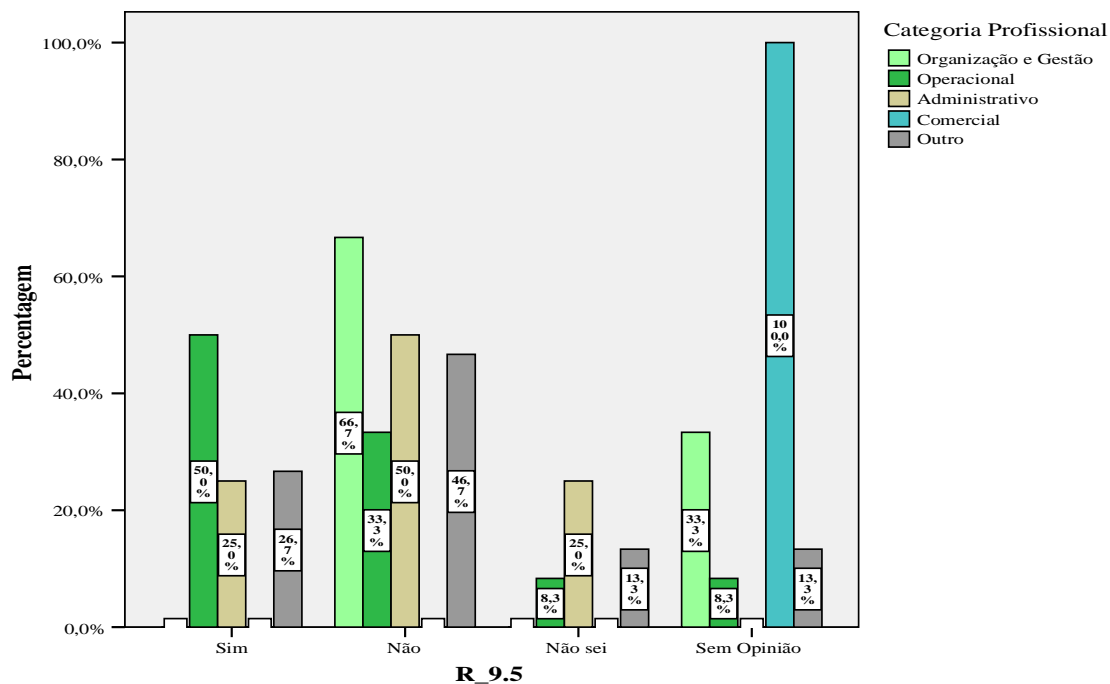
**Gráfico 3** – Pagamento de horas extra de acordo com a legislação aplicável ao sector de actividade (R\_9.5) / Habilitações Académicas



**Tabela de contingência Habilitações Académicas \* R\_9.5**

			R_9.5				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Habilitações Académicas	1º ciclo do Ensino Básico	Contagem	2	2	1	0	5
		% de Hab. Académicas	40,0%	40,0%	20,0%	,0%	100,0%
	2º ciclo do Ensino Básico	Contagem	3	2	1	1	7
		% de Hab. Académicas	42,9%	28,6%	14,3%	14,3%	100,0%
	3º ciclo do Ensino Básico	Contagem	2	2	0	0	4
		% de Hab. Académicas	50,0%	50,0%	,0%	,0%	100,0%
	Ensino Secundário	Contagem	3	5	0	3	11
		% de Hab. Académicas	27,3%	45,5%	,0%	27,3%	100,0%
	Ensino Médio/ Bacharelato	Contagem	1	0	0	1	2
		% de Hab. Académicas	50,0%	,0%	,0%	50,0%	100,0%
	Licenciatura	Contagem	0	4	2	0	6
		% de Hab Académicas	,0%	66,7%	33,3%	,0%	100,0%
	Total	Contagem	11	15	4	5	35
		% de Hab. Académicas	31,4%	42,9%	11,4%	14,3%	100,0%

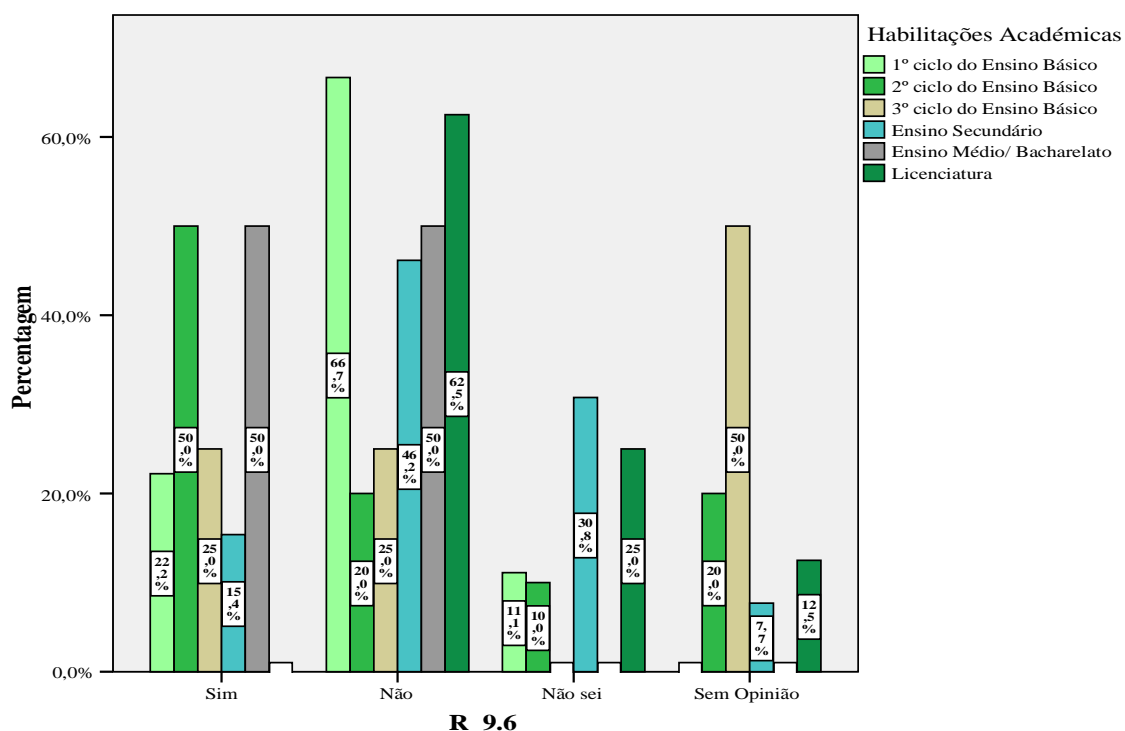
**Gráfico 4 – Pagamento de horas extra de acordo com a legislação aplicável ao sector de actividade (R\_9.5) / Categoria Profissional**



**Tabela de contingência Categoria Profissional \* R\_9.5**

			R_9.5				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Categoria Profissional	Organização e Gestão	Contagem	0	2	0	1	3
		% de Cat. Prof.	,0%	66,7%	,0%	33,3%	100,0%
	Operacional	Contagem	6	4	1	1	12
		% de Cat. Prof.	50,0%	33,3%	8,3%	8,3%	100,0%
	Administrativo	Contagem	1	2	1	0	4
		% de Cat. Prof.	25,0%	50,0%	25,0%	,0%	100,0%
	Comercial	Contagem	0	0	0	1	1
		% de Cat. Prof.	,0%	,0%	,0%	100,0%	100,0%
	Outro	Contagem	4	7	2	2	15
		% de Cat. Prof.	26,7%	46,7%	13,3%	13,3%	100,0%
Total		Contagem	11	15	4	5	35
		% de Cat. Prof.	31,4%	42,9%	11,4%	14,3%	100,0%

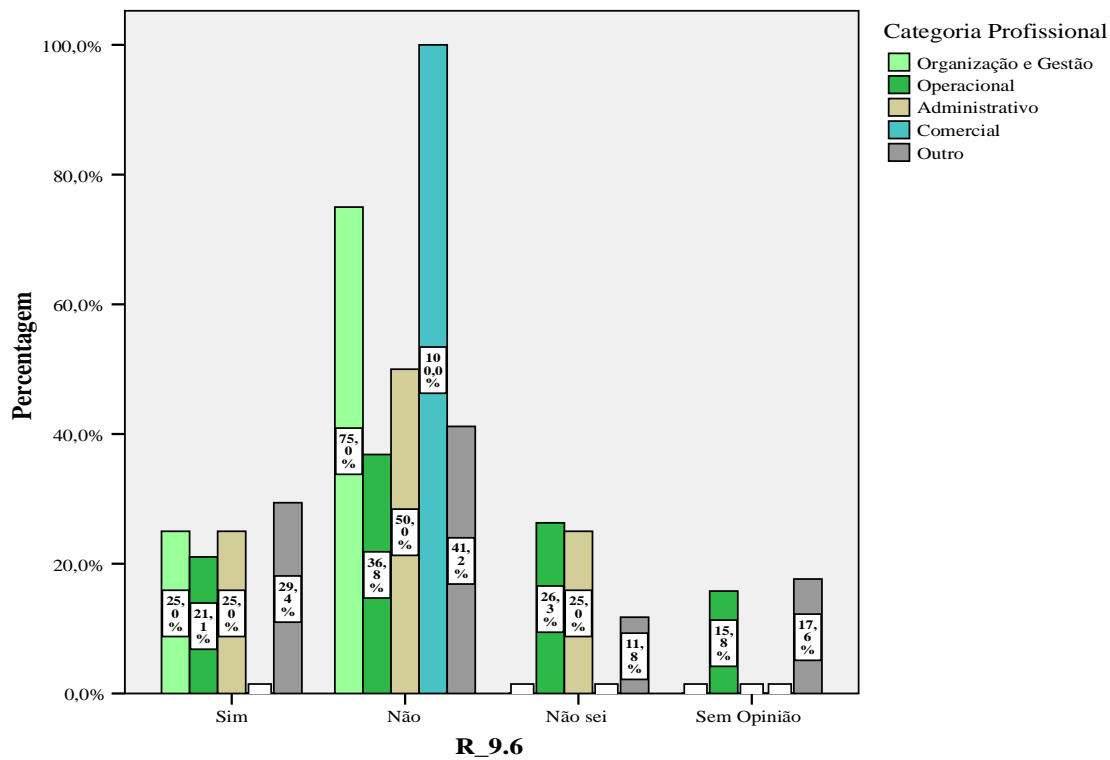
**Gráfico 5** – Recurso com elevada frequência pela organização a contratos de mão-de-obra temporária (R\_9.6) / Habilitações Académicas



**Tabela de contingência Habilitações Académicas \* R\_9.6**

			R_9.6				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Habilitações Académicas	1º ciclo do Ensino Básico	Contagem	2	6	1	0	9
		% de Hab. Académicas	22,2%	66,7%	11,1%	,0%	100,0%
	2º ciclo do Ensino Básico	Contagem	5	2	1	2	10
		% de Hab. Académicas	50,0%	20,0%	10,0%	20,0%	100,0%
	3º ciclo do Ensino Básico	Contagem	1	1	0	2	4
		% de Hab. Académicas	25,0%	25,0%	,0%	50,0%	100,0%
	Ensino Secundário	Contagem	2	6	4	1	13
		% de Hab. Académicas	15,4%	46,2%	30,8%	7,7%	100,0%
	Ensino Médio/ Bacharelato	Contagem	1	1	0	0	2
		% de Hab. Académicas	50,0%	50,0%	,0%	,0%	100,0%
	Licenciatura	Contagem	0	5	2	1	8
		% de Hab. Académicas	,0%	62,5%	25,0%	12,5%	100,0%
	Total	Contagem	11	21	8	6	46
		% de Hab. Académicas	23,9%	45,7%	17,4%	13,0%	100,0%

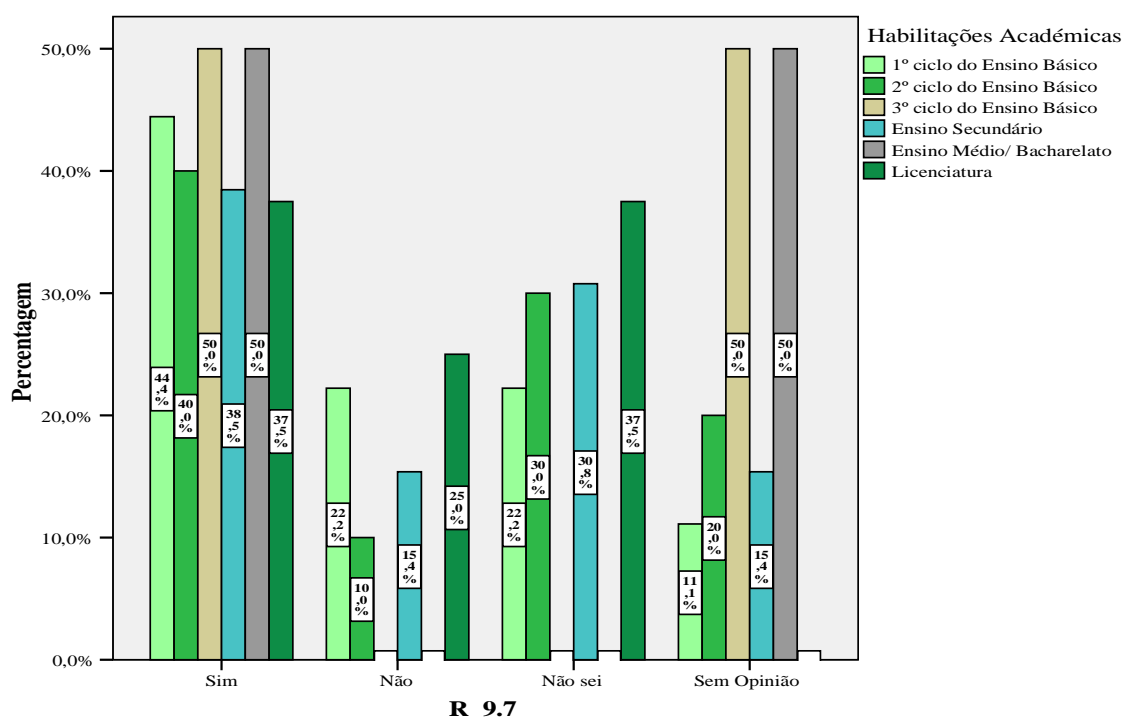
**Gráfico 6** – Recurso com elevada frequência pela organização a contratos de mão-de-obra temporária (R\_9.6) / Categoria Profissional



**Tabela de contingência Categoria Profissional \* R\_9.6**

			R_9.6				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Categoria Profissional	Organização e Gestão	Contagem	1	3	0	0	4
		% de Cat. Prof.	25,0%	75,0%	,0%	,0%	100,0%
	Operacional	Contagem	4	7	5	3	19
		% de Cat. Prof.	21,1%	36,8%	26,3%	15,8%	100,0%
	Administrativo	Contagem	1	2	1	0	4
		% de Cat. Prof.	25,0%	50,0%	25,0%	,0%	100,0%
	Comercial	Contagem	0	2	0	0	2
		% de Cat. Prof.	,0%	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Outro	Contagem	5	7	2	3	17
		% de Cat. Prof.	29,4%	41,2%	11,8%	17,6%	100,0%
Total	Contagem		11	21	8	6	46
	% de Cat. Prof.		23,9%	45,7%	17,4%	13,0%	100,0%

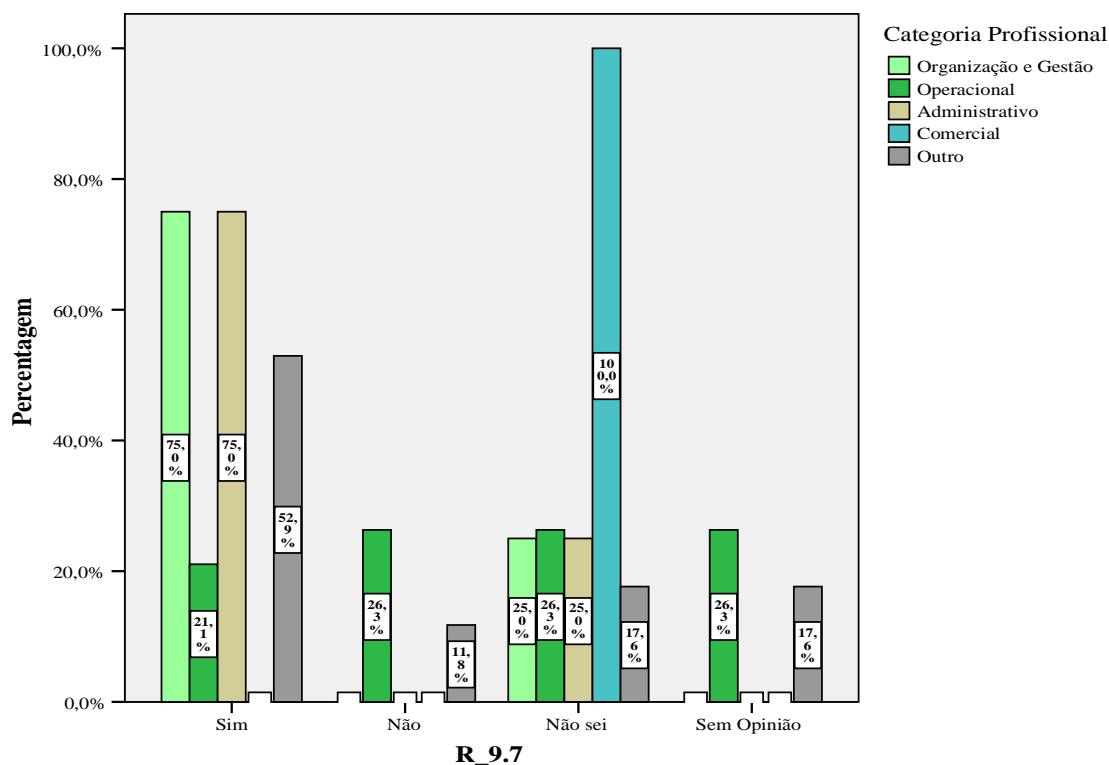
**Gráfico 7** – Recurso corrente pela organização a contratos consecutivos de curto prazo  
(R\_9.7) / Habilitações Académicas



**Tabela de contingência Habilitações Académicas \* R\_9.7**

			R_9.7				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Habilitações Académicas	1º ciclo do Ensino Básico	Contagem	4	2	2	1	9
		% de Hab. Académicas	44,4%	22,2%	22,2%	11,1%	100,0%
	2º ciclo do Ensino Básico	Contagem	4	1	3	2	10
		% de Hab. Académicas	40,0%	10,0%	30,0%	20,0%	100,0%
	3º ciclo do Ensino Básico	Contagem	2	0	0	2	4
		% de Hab. Académicas	50,0%	,0%	,0%	50,0%	100,0%
	Ensino Secundário	Contagem	5	2	4	2	13
		% de Hab. Académicas	38,5%	15,4%	30,8%	15,4%	100,0%
	Ensino Médio/ Bacharelato	Contagem	1	0	0	1	2
		% de Hab. Académicas	50,0%	,0%	,0%	50,0%	100,0%
Licenciatura		Contagem	3	2	3	0	8
		% de Hab. Académicas	37,5%	25,0%	37,5%	,0%	100,0%
Total		Contagem	19	7	12	8	46
		% de Hab. Académicas	41,3%	15,2%	26,1%	17,4%	100,0%

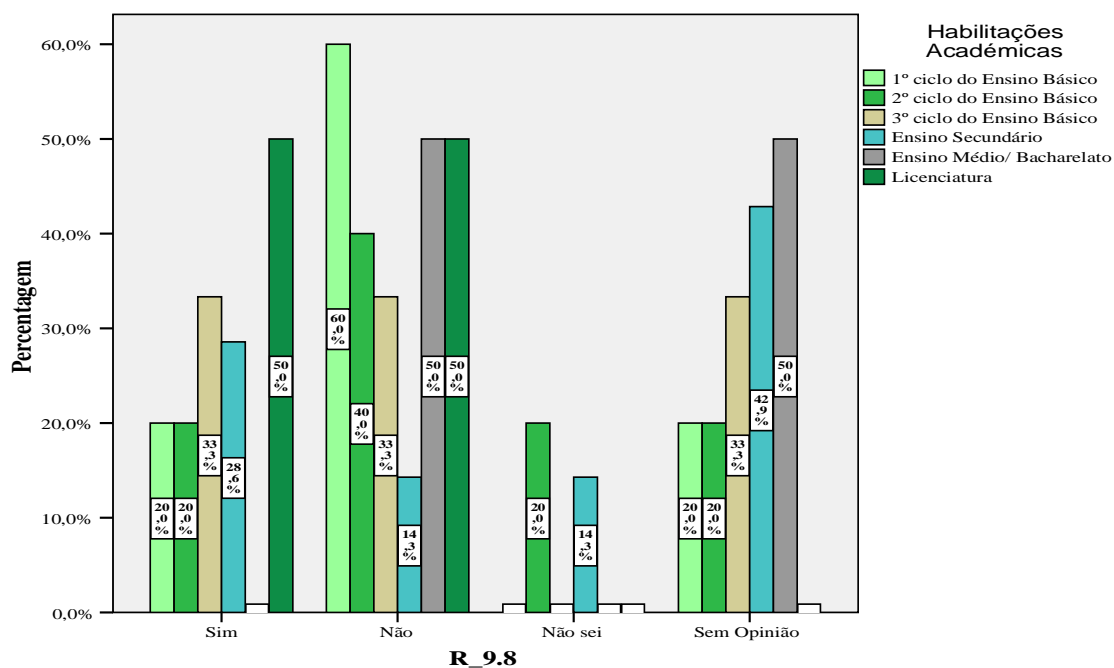
**Gráfico 8 – Recurso corrente pela organização a contratos consecutivos de curto prazo (R\_9.7) / Categoria Profissional**



**Tabela de contingência Categoria Profissional \* R\_9.7**

			R_9.7				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Categoria Profissional	Organização e Gestão	Contagem	3	0	1	0	4
		% de Cat. Prof.	75,0%	,0%	25,0%	,0%	100,0%
	Operacional	Contagem	4	5	5	5	19
		% de Cat. Prof.	21,1%	26,3%	26,3%	26,3%	100,0%
	Administrativo	Contagem	3	0	1	0	4
		% de Cat. Prof.	75,0%	,0%	25,0%	,0%	100,0%
	Comercial	Contagem	0	0	2	0	2
		% de Cat. Prof.	,0%	,0%	100,0%	,0%	100,0%
	Outro	Contagem	9	2	3	3	17
		% de Cat. Prof.	52,9%	11,8%	17,6%	17,6%	100,0%
Total		Contagem	19	7	12	8	46
		% de Cat. Prof.	41,3%	15,2%	26,1%	17,4%	100,0%

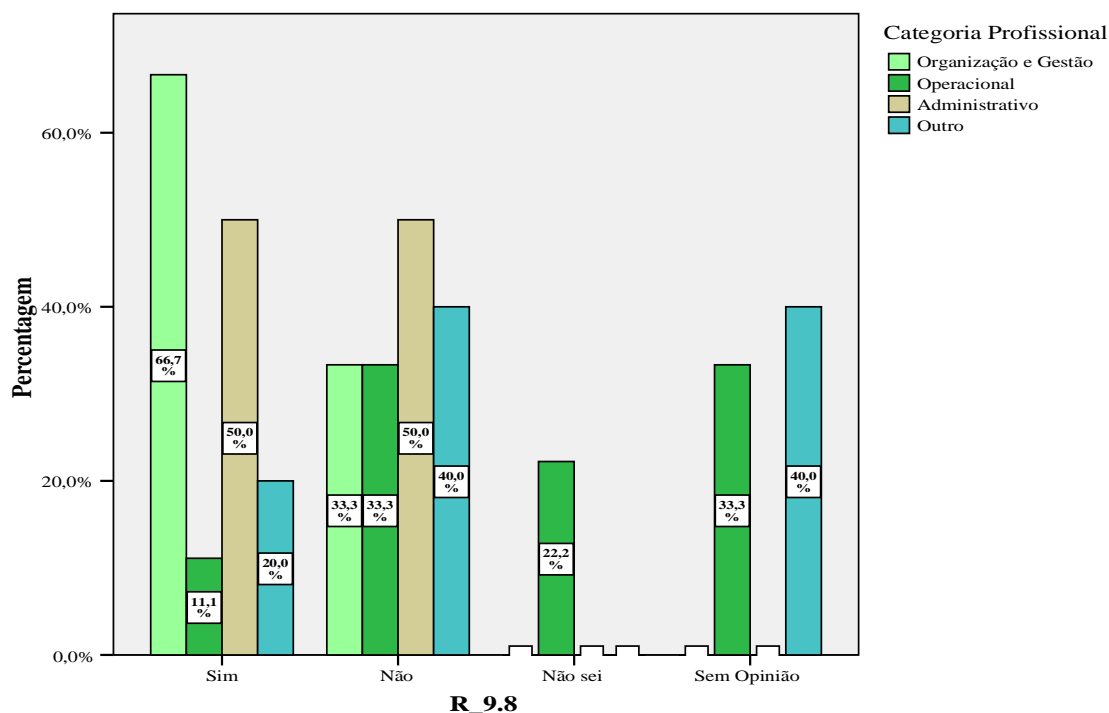
**Gráfico 9** – Recurso a mão-de-obra temporária e/ou a contratos consecutivos de curto prazo como forma de a organização evitar cumprir as suas obrigações para com os trabalhadores (R\_9.8) / Habilitações Académicas



**Tabela de contingência Habilitações Académicas \* R\_9.8**

			R_9.8				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Habilitações Académicas	1º ciclo do Ensino Básico	Contagem	1	3	0	1	5
		% de Hab. Académicas	20,0%	60,0%	,0%	20,0%	100,0%
	2º ciclo do Ensino Básico	Contagem	1	2	1	1	5
		% de Hab. Académicas	20,0%	40,0%	20,0%	20,0%	100,0%
	3º ciclo do Ensino Básico	Contagem	1	1	0	1	3
		% de Hab. Académicas	33,3%	33,3%	,0%	33,3%	100,0%
	Ensino Secundário	Contagem	2	1	1	3	7
		% de Hab. Académicas	28,6%	14,3%	14,3%	42,9%	100,0%
	Ensino Médio/ Bacharelato	Contagem	0	1	0	1	2
		% de Hab. Académicas	,0%	50,0%	,0%	50,0%	100,0%
	Licenciatura	Contagem	1	1	0	0	2
		% de Hab. Académicas	50,0%	50,0%	,0%	,0%	100,0%
	Total	Contagem	6	9	2	7	24
		% de Hab. Académicas	25,0%	37,5%	8,3%	29,2%	100,0%

**Gráfico 10** – Recurso a mão-de-obra temporária e/ou a contratos consecutivos de curto prazo como forma de a organização evitar cumprir as suas obrigações para com os trabalhadores (R\_9.8) / Categoria Profissional



**Tabela de contingência Categoria Profissional \* R\_9.8**

			R_9.8				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Categoria Profissional	Organização e Gestão	Contagem	2	1	0	0	3
		% de Cat. Prof.	66,7%	33,3%	,0%	,0%	100,0%
	Operacional	Contagem	1	3	2	3	9
		% de Cat. Prof.	11,1%	33,3%	22,2%	33,3%	100,0%
	Administrativo	Contagem	1	1	0	0	2
		% de Cat. Prof.	50,0%	50,0%	,0%	,0%	100,0%
	Outro	Contagem	2	4	0	4	10
		% de Cat. Prof.	20,0%	40,0%	,0%	40,0%	100,0%
	Total	Contagem	6	9	2	7	24
		% de Cat. Prof.	25,0%	37,5%	8,3%	29,2%	100,0%



## Anexo 13 - Sistema de Gestão

**Quadro 1** – Definição na organização de uma política para a Responsabilidade Social (SG\_10.1)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b>	<b>Sim</b>	12	26,1	26,1	26,1
	<b>Não</b>	10	21,7	21,7	47,8
	<b>Não sei</b>	19	41,3	41,3	89,1
	<b>Sem Opinião</b>	5	10,9	10,9	100,0
	<b>Total</b>	46	100,0	100,0	

**Quadro 2** – Afixação da política para a Responsabilidade Social num local destacado e facilmente visualizável (SG\_10.2)

N	Válidos	19
	Perdidos	27

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b>	<b>Sim</b>	11	23,9	57,9	57,9
	<b>Não</b>	1	2,2	5,3	63,2
	<b>Não sei</b>	5	10,9	26,3	89,5
	<b>Sem Opinião</b>	2	4,3	10,5	100,0
	<b>Total</b>	19	41,3	100,0	
<b>Perdidos</b>		27	58,7		
<b>Total</b>		46	100,0		

**Quadro 3** – Realização periódica por parte da organização de uma análise crítica acerca da adequação, pertinência e eficácia da sua política, bem como dos seus procedimentos (SG\_10.3)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b>	<b>Sim</b>	22	47,8	47,8	47,8
	<b>Não</b>	3	6,5	6,5	54,3
	<b>Não sei</b>	16	34,8	34,8	89,1
	<b>Sem Opinião</b>	5	10,9	10,9	100,0
	<b>Total</b>	46	100,0	100,0	

**Quadro 4** – Realização periódica por parte da organização de uma análise crítica acerca da adequação, pertinência e eficácia dos seus resultados de desempenho (SG\_10.4)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b>	<b>Sim</b>	29	63,0	63,0	63,0
	<b>Não</b>	2	4,3	4,3	67,4
	<b>Não sei</b>	8	17,4	17,4	84,8
	<b>Sem Opinião</b>	7	15,2	15,2	100,0
	<b>Total</b>	46	100,0	100,0	

**Quadro 5** – Implementação de alterações e desenvolvimento de acções de melhoria do sistema por parte da Organização decorrentes da avaliação realizada (SG\_10.5)

N	Válidos	46
	Perdidos	0

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b>	<b>Sim</b>	22	47,8	47,8	47,8
	<b>Não</b>	4	8,7	8,7	56,5
	<b>Não sei</b>	12	26,1	26,1	82,6
	<b>Sem Opinião</b>	8	17,4	17,4	100,0
	<b>Total</b>	46	100,0	100,0	

**Quadro 6** - Existência na organização de um procedimento que possibilite ao trabalhador a comunicação à direcção de ocorrências e não conformidades detectadas (SG\_10.6)

N	Válidos	45
	Perdidos	1

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b>				
<b>Sim</b>	30	65,2	66,7	66,7
<b>Não</b>	4	8,7	8,9	75,6
<b>Não sei</b>	7	15,2	15,6	91,1
<b>Sem Opinião</b>	4	8,7	8,9	100,0
<b>Total</b>	45	97,8	100,0	
<b>Perdidos</b>	1	2,2		
<b>Total</b>	46	100,0		

**Quadro 7** – O procedimento em questão permite a confidencialidade (SG\_10.6.1)

N	Válidos	36
	Perdidos	10

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b>				
<b>Sim</b>	17	37,0	47,2	47,2
<b>Não</b>	10	21,7	27,8	75,0
<b>Não sei</b>	6	13,0	16,7	91,7
<b>Sem Opinião</b>	3	6,5	8,3	100,0
<b>Total</b>	36	78,3	100,0	
<b>Perdidos</b>	10	21,7		
<b>Total</b>	46	100,0		

**Quadro 8** - A organização investiga, trata e responde às preocupações dos trabalhadores (SG\_10.6.2)

N	Válidos	35
	Perdidos	11

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b>				
<b>Sim</b>	25	54,3	71,4	71,4
<b>Não sei</b>	2	4,3	5,7	77,1
<b>Sem Opinião</b>	8	17,4	22,9	100,0
<b>Total</b>	35	76,1	100,0	
<b>Perdidos</b>	11	23,9		
<b>Total</b>	46	100,0		

**Quadro 9** – Recurso por parte da organização à repreensão do trabalhador em questão (SG\_10.6.3a)

N	Válidos	36
	Perdidos	10

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b>				
<b>Sim</b>	10	21,7	27,8	27,8
<b>Não</b>	15	32,6	41,7	69,4
<b>Não sei</b>	7	15,2	19,4	88,9
<b>Sem Opinião</b>	4	8,7	11,1	100,0
<b>Total</b>	36	78,3	100,0	
<b>Perdidos</b>	10	21,7		
<b>Total</b>	46	100,0		

**Quadro 10** – Recurso por parte da organização à discriminação do trabalhador em questão (SG\_10.6.3b)

N	Válidos	36
	Perdidos	10

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b>				
<b>Sim</b>	4	8,7	11,1	11,1
<b>Não</b>	23	50,0	63,9	75,0
<b>Não sei</b>	5	10,9	13,9	88,9
<b>Sem Opinião</b>	4	8,7	11,1	100,0
<b>Total</b>	36	78,3	100,0	
<b>Perdidos</b>	10	21,7		
<b>Total</b>	46	100,0		

**Quadro 11** – Recurso por parte da organização à demissão do trabalhador em questão (SG\_10.6.3c)

N	Válidos	36
	Perdidos	10

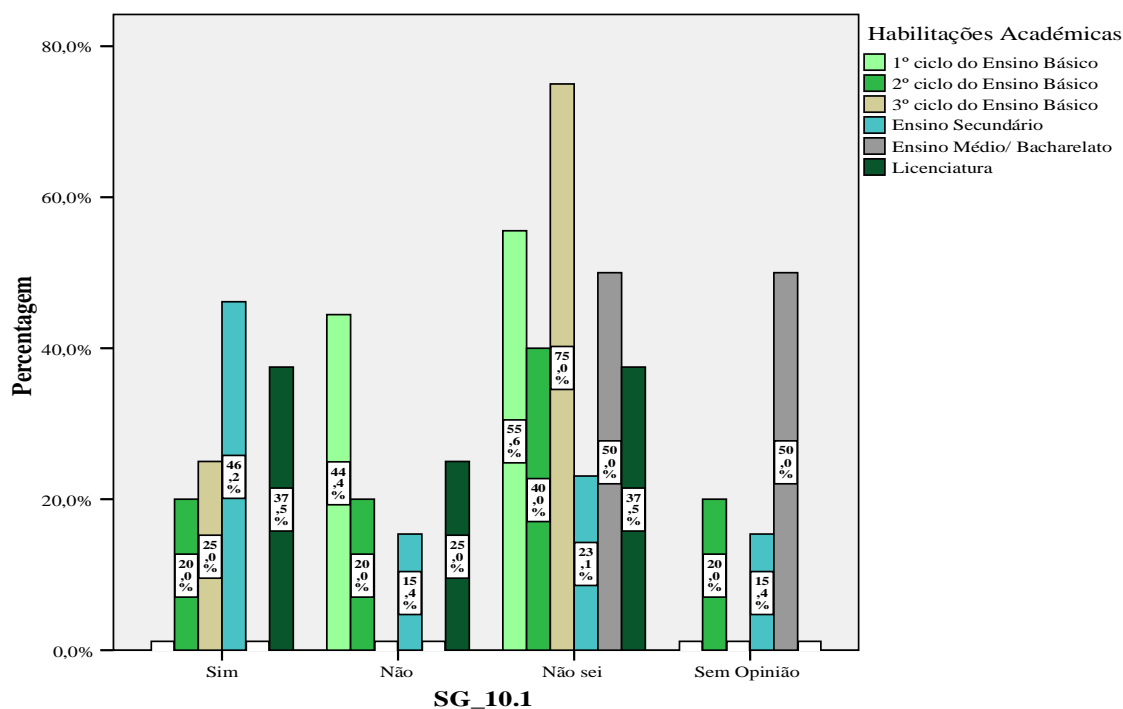
	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b>				
<b>Sim</b>	2	4,3	5,6	5,6
<b>Não</b>	24	52,2	66,7	72,2
<b>Não sei</b>	6	13,0	16,7	88,9
<b>Sem Opinião</b>	4	8,7	11,1	100,0
<b>Total</b>	36	78,3	100,0	
<b>Perdidos</b>	10	21,7		
<b>Total</b>	46	100,0		

**Quadro 12** - Análise das causas e implementação de acções correctivas e preventivas pela Organização e à disponibilização dos recursos necessários (SG\_10.6.4)

N	Válidos	38
	Perdidos	8

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
<b>Válidos</b>				
<b>Sim</b>	26	56,5	68,4	68,4
<b>Não sei</b>	6	13,0	15,8	84,2
<b>Sem Opinião</b>	6	13,0	15,8	100,0
<b>Total</b>	38	82,6	100,0	
<b>Perdidos</b>	8	17,4		
<b>Total</b>	46	100,0		

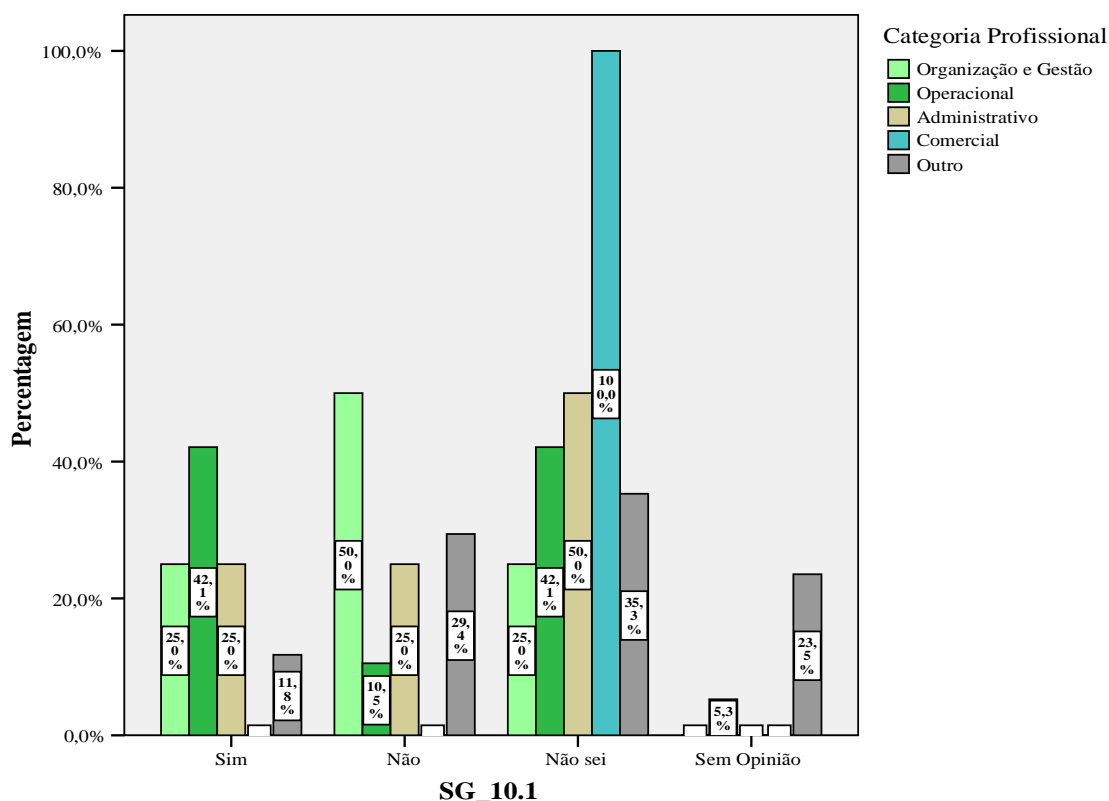
**Gráfico 1** – Definição na organização de uma política para a Responsabilidade Social (SG\_10.1) / Habilitações Académicas



**Tabela de contingência Habilitações Académicas \* SG\_10.1**

			SG_10.1				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Habilitações Académicas	1º ciclo do Ensino Básico	Contagem	0	4	5	0	9
		% de Hab. Académicas	,0%	44,4%	55,6%	,0%	100,0%
	2º ciclo do Ensino Básico	Contagem	2	2	4	2	10
		% de Hab. Académicas	20,0%	20,0%	40,0%	20,0%	100,0%
	3º ciclo do Ensino Básico	Contagem	1	0	3	0	4
		% de Hab. Académicas	25,0%	,0%	75,0%	,0%	100,0%
	Ensino Secundário	Contagem	6	2	3	2	13
		% de Hab. Académicas	46,2%	15,4%	23,1%	15,4%	100,0%
	Ensino Médio/ Bacharelato	Contagem	0	0	1	1	2
		% de Hab. Académicas	,0%	,0%	50,0%	50,0%	100,0%
	Licenciatura	Contagem	3	2	3	0	8
		% de Hab. Académicas	37,5%	25,0%	37,5%	,0%	100,0%
	Total	Contagem	12	10	19	5	46
		% de Hab. Académicas	26,1%	21,7%	41,3%	10,9%	100,0%

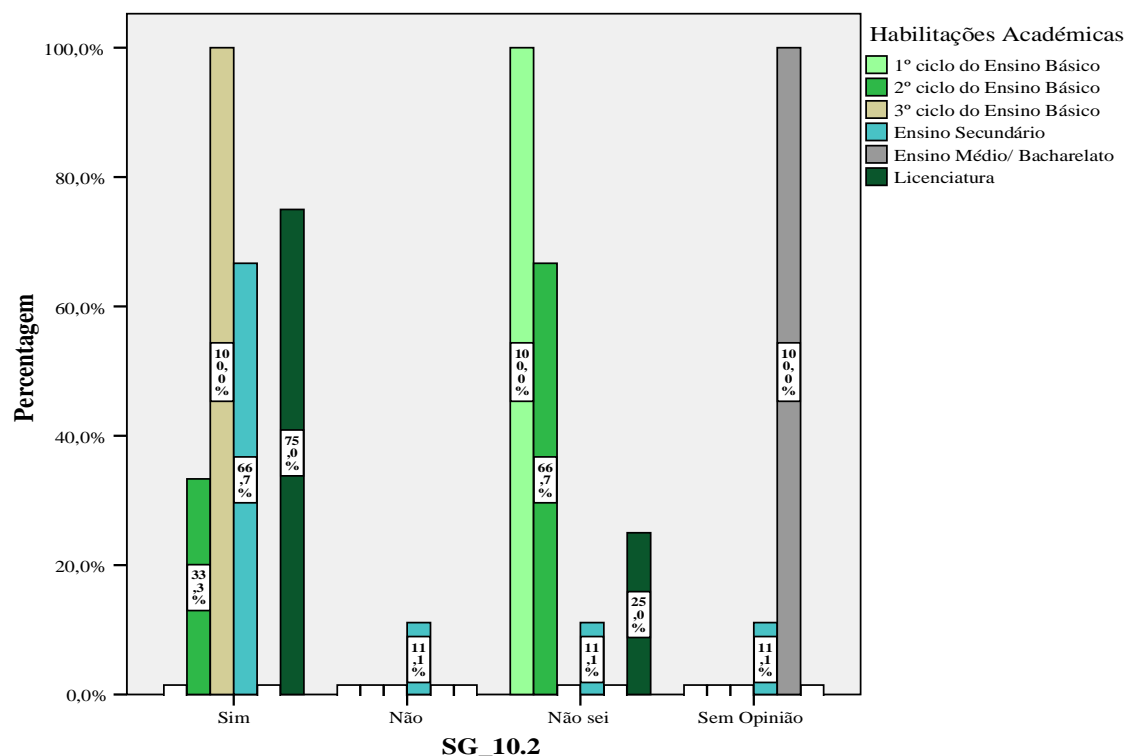
**Gráfico 2** – Definição na organização de uma política para a Responsabilidade Social (SG\_10.1) / Categoria Profissional



**Tabela de contingência Categoria Profissional \* SG\_10.1**

			SG_10.1				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Categoria Profissional	Organização e Gestão	Contagem	1	2	1	0	4
		% de Cat. Prof.	25,0%	50,0%	25,0%	,0%	100,0%
	Operacional	Contagem	8	2	8	1	19
		% de Cat. Prof.	42,1%	10,5%	42,1%	5,3%	100,0%
	Administrativo	Contagem	1	1	2	0	4
		% de Cat. Prof.	25,0%	25,0%	50,0%	,0%	100,0%
	Comercial	Contagem	0	0	2	0	2
		% de Cat. Prof.	,0%	,0%	100,0%	,0%	100,0%
	Outro	Contagem	2	5	6	4	17
		% de Cat. Prof.	11,8%	29,4%	35,3%	23,5%	100,0%
Total		Contagem	12	10	19	5	46
		% de Cat. Prof.	26,1%	21,7%	41,3%	10,9%	100,0%

**Gráfico 3 – Afixação da política para a Responsabilidade Social num local destacado e facilmente visualizável (SG\_10.2) / Habilitações Académicas**

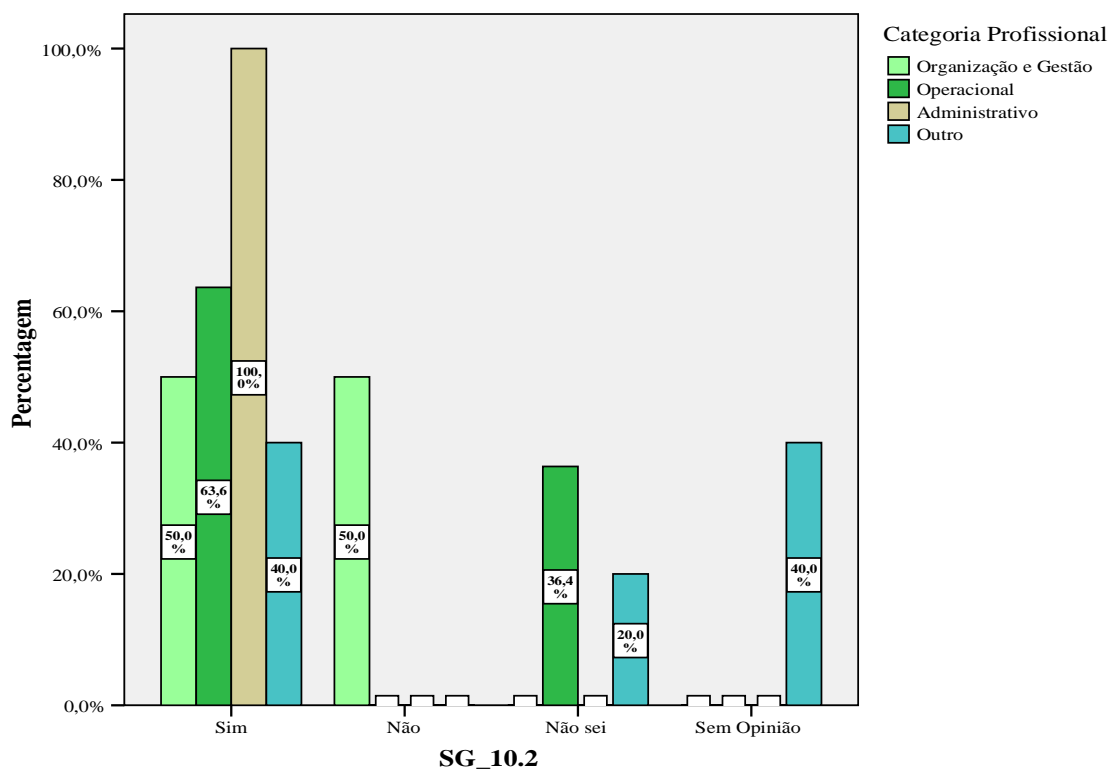


**Tabela de contingência Habilitações Académicas \* SG\_10.2**

			SG_10.2				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Habilitações Académicas	1º ciclo do Ensino Básico	Contagem	0	0	1	0	1
		% de Hab. Académicas	,0%	,0%	100,0%	,0%	100,0%
	2º ciclo do Ensino Básico	Contagem	1	0	2	0	3
		% de Hab. Académicas	33,3%	,0%	66,7%	,0%	100,0%
	3º ciclo do Ensino Básico	Contagem	1	0	0	0	1
		% de Hab. Académicas	100,0	,0%	,0%	,0%	100,0%
		%					
	Ensino Secundário	Contagem	6	1	1	1	9
		% de Hab. Académicas	66,7%	11,1%	11,1%	11,1%	100,0%
	Ensino Médio/ Bacharelato	Contagem	0	0	0	1	1
		% de Hab. Académicas	,0%	,0%	,0%	100,0%	100,0%
	Licenciatura	Contagem	3	0	1	0	4
		% de Hab. Académicas	75,0%	,0%	25,0%	,0%	100,0%
Total		Contagem	11	1	5	2	19
		% de Hab. Académicas	57,9%	5,3%	26,3%	10,5%	100,0%



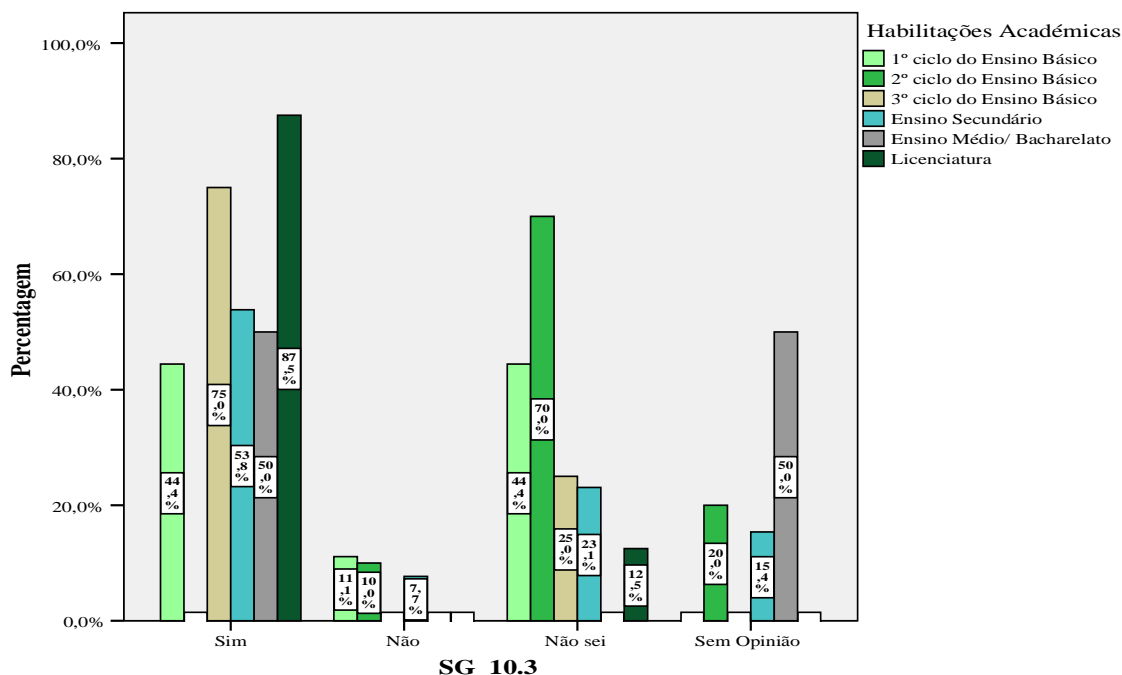
**Gráfico 4** – Afixação da política para a Responsabilidade Social num local destacado e facilmente visualizável (SG\_10.2) / Categoria Profissional



**Tabela de contingência Categoria Profissional \* SG\_10.2**

			SG_10.2				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Categoria Profissional	Organização e Gestão	Contagem	1	1	0	0	2
		% de Cat. Prof.	50,0%	50,0%	,0%	,0%	100,0%
	Operacional	Contagem	7	0	4	0	11
		% de Cat. Prof.	63,6%	,0%	36,4%	,0%	100,0%
	Administrativo	Contagem	1	0	0	0	1
		% de Cat. Prof.	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
	Outro	Contagem	2	0	1	2	5
		% de Cat. Prof.	40,0%	,0%	20,0%	40,0%	100,0%
	Total	Contagem	11	1	5	2	19
		% de Cat. Prof.	57,9%	5,3%	26,3%	10,5%	100,0%

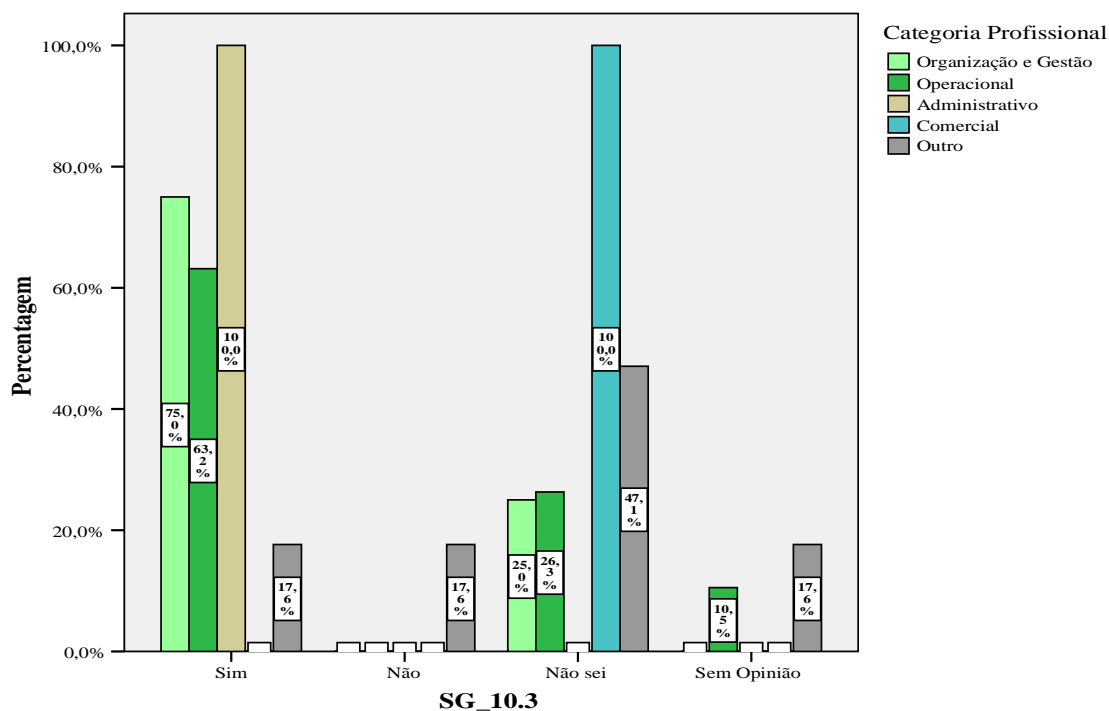
**Gráfico 5** – Realização periódica por parte da organização de uma análise crítica acerca da adequação, pertinência e eficácia da sua política, bem como dos seus procedimentos (SG\_10.3) / Habilitações Académicas



**Tabela de contingência Habilitações Académicas \* SG\_10.3**

			SG_10.3				
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Habilitações Académicas	1º ciclo do Ensino Básico	Contagem	4	1	4	0	9
		% de Hab. Académicas	44,4%	11,1%	44,4%	,0%	100,0%
	2º ciclo do Ensino Básico	Contagem	0	1	7	2	10
		% de Hab. Académicas	,0%	10,0%	70,0%	20,0%	100,0%
	3º ciclo do Ensino Básico	Contagem	3	0	1	0	4
		% de Hab. Académicas	75,0%	,0%	25,0%	,0%	100,0%
	Ensino Secundário	Contagem	7	1	3	2	13
		% de Hab. Académicas	53,8%	7,7%	23,1%	15,4%	100,0%
	Ensino Médio/ Bacharelato	Contagem	1	0	0	1	2
		% de Hab. Académicas	50,0%	,0%	,0%	50,0%	100,0%
	Licenciatura	Contagem	7	0	1	0	8
		% de Hab. Académicas	87,5%	,0%	12,5%	,0%	100,0%
	Total	Contagem	22	3	16	5	46
		% de Hab. Académicas	47,8%	6,5%	34,8%	10,9%	100,0%

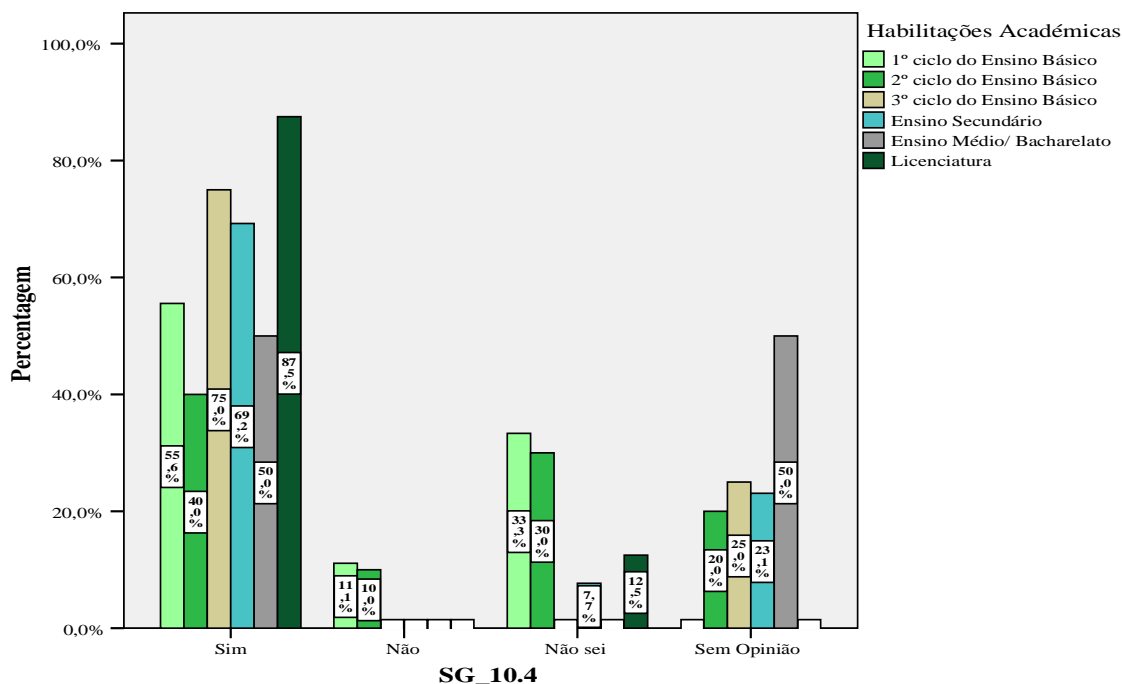
**Gráfico 6** – Realização periódica por parte da organização de uma análise crítica acerca da adequação, pertinência e eficácia da sua política, bem como dos seus procedimentos (SG\_10.3) / Categoria Profissional



**Tabela de contingência Categoria Profissional \* SG\_10.3**

			SG_10.3				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Categoria Profissional	Organização e Gestão	Contagem	3	0	1	0	4
		% de Cat. Prof.	75,0%	,0%	25,0%	,0%	100,0%
	Operacional	Contagem	12	0	5	2	19
		% de Cat. Prof.	63,2%	,0%	26,3%	10,5%	100,0%
	Administrativo	Contagem	4	0	0	0	4
		% de Cat. Prof.	100,0	,0%	,0%	,0%	100,0%
	Comercial	Contagem	0	0	2	0	2
		% de Cat. Prof.	,0%	,0%	100,0%	,0%	100,0%
	Outro	Contagem	3	3	8	3	17
		% de Cat. Prof.	17,6%	17,6%	47,1%	17,6%	100,0%
Total	Contagem		22	3	16	5	46
	% de Cat. Prof.		47,8%	6,5%	34,8%	10,9%	100,0%

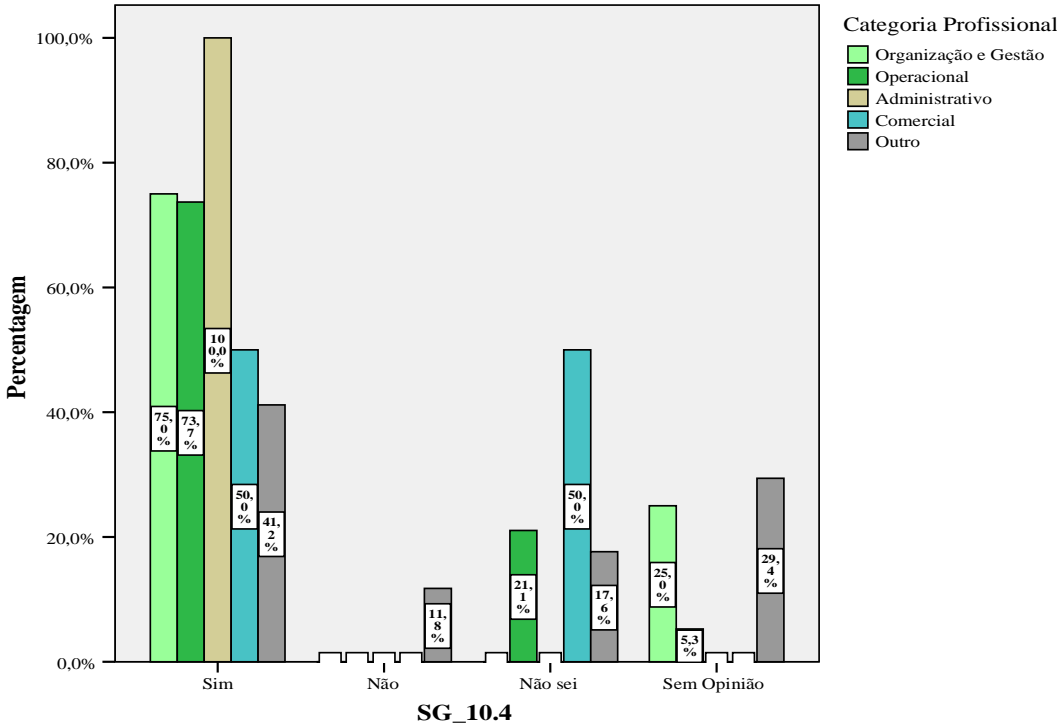
**Gráfico 7** – Realização periódica por parte da organização de uma análise crítica acerca da adequação, pertinência e eficácia dos seus resultados de desempenho (SG\_10.4) / Habilitações Académicas



**Tabela de contingência Habilitações Académicas \* SG\_10.4**

			SG_10.4				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Habilitações Académicas	1º ciclo do Ensino Básico	Contagem	5	1	3	0	9
		% de Hab. Académicas	55,6%	11,1%	33,3%	,0%	100,0%
	2º ciclo do Ensino Básico	Contagem	4	1	3	2	10
		% de Hab. Académicas	40,0%	10,0%	30,0%	20,0%	100,0%
	3º ciclo do Ensino Básico	Contagem	3	0	0	1	4
		% de Hab. Académicas	75,0%	,0%	,0%	25,0%	100,0%
	Ensino Secundário	Contagem	9	0	1	3	13
		% de Hab. Académicas	69,2%	,0%	7,7%	23,1%	100,0%
	Ensino Médio/ Bacharelato	Contagem	1	0	0	1	2
		% de Hab. Académicas	50,0%	,0%	,0%	50,0%	100,0%
	Licenciatura	Contagem	7	0	1	0	8
		% de Hab. Académicas	87,5%	,0%	12,5%	,0%	100,0%
	Total	Contagem	29	2	8	7	46
		% de Hab. Académicas	63,0%	4,3%	17,4%	15,2%	100,0%

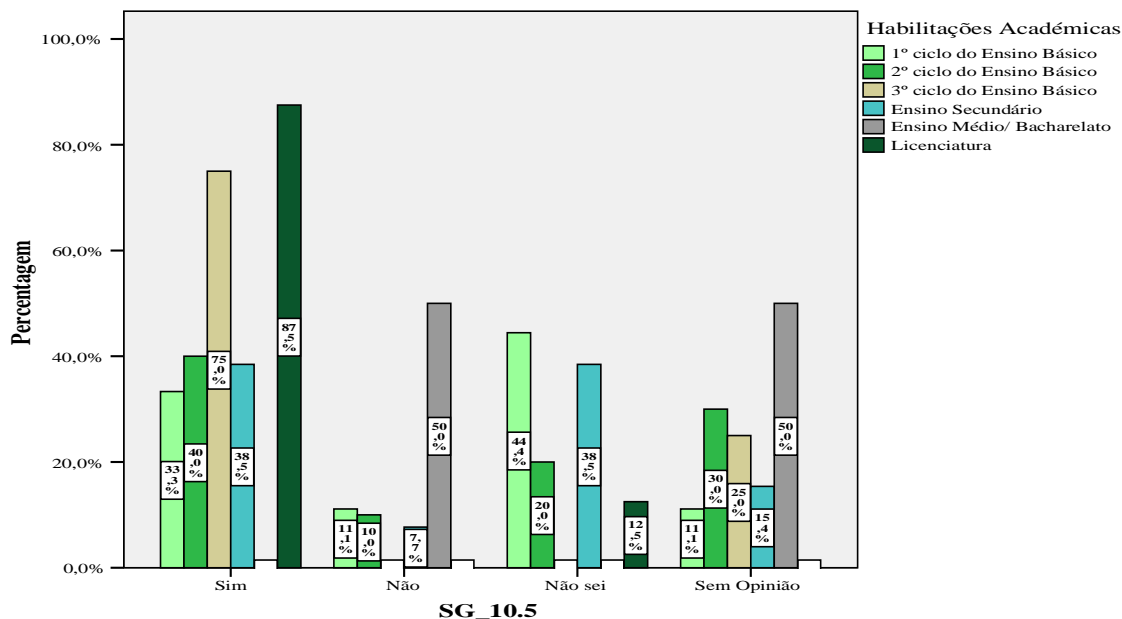
**Gráfico 8 – Realização periódica por parte da organização de uma análise crítica acerca da adequação, pertinência e eficácia dos seus resultados de desempenho (SG\_10.4) / Categoria Profissional**



**Tabela de contingência Categoria Profissional \* SG\_10.4**

			SG_10.4				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Categoria Profissional	Organização e Gestão	Contagem	3	0	0	1	4
		% de Cat. Prof.	75,0%	,0%	,0%	25,0%	100,0%
	Operacional	Contagem	14	0	4	1	19
		% de Cat. Prof.	73,7%	,0%	21,1%	5,3%	100,0%
	Administrativo	Contagem	4	0	0	0	4
		% de Cat. Prof.	100,0	,0%	,0%	,0%	100,0%
	Comercial	Contagem	1	0	1	0	2
		% de Cat. Prof.	50,0%	,0%	50,0%	,0%	100,0%
	Outro	Contagem	7	2	3	5	17
		% de Cat. Prof.	41,2%	11,8%	17,6%	29,4%	100,0%
Total	Contagem		29	2	8	7	46
	% de Cat. Prof.		63,0%	4,3%	17,4%	15,2%	100,0%

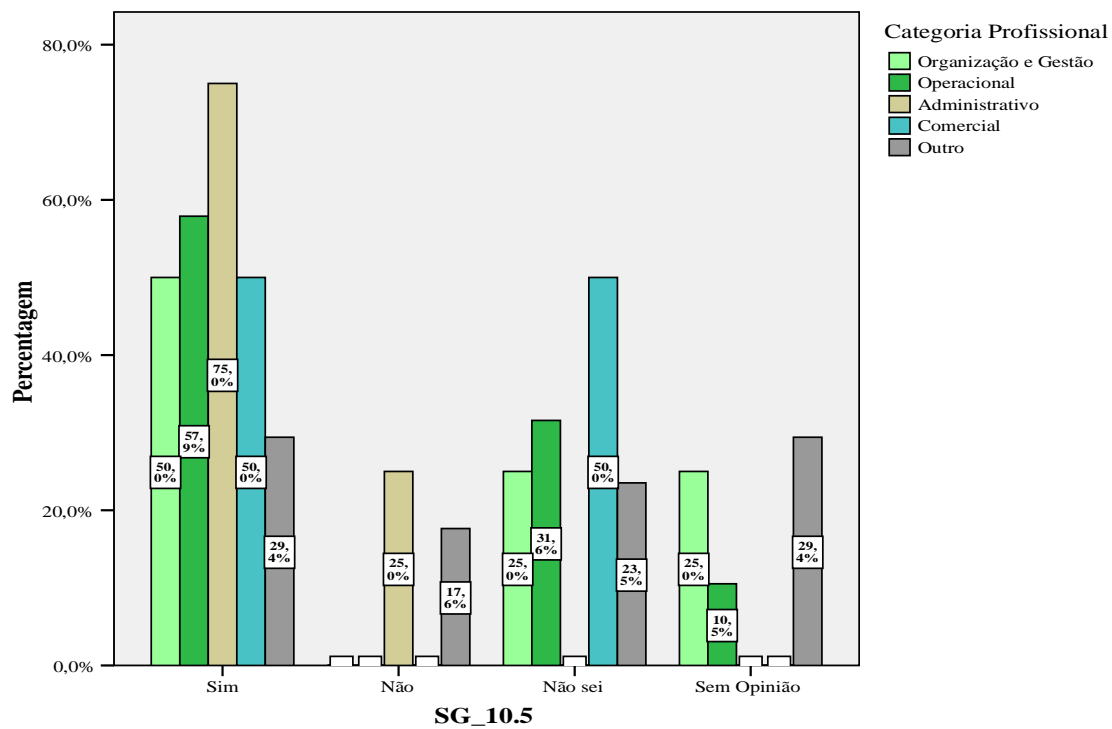
**Gráfico 9** – Implementação de alterações e desenvolvimento de acções de melhoria do sistema por parte da organização decorrentes da avaliação realizada (SG\_10.5) / Habilitações Académicas



**Tabela de contingência Habilitações Académicas \* SG\_10.5**

			SG_10.5				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Habilitações Académicas	1º ciclo do Ensino Básico	Contagem	3	1	4	1	9
		% de Hab. Académicas	33,3%	11,1%	44,4%	11,1%	100,0%
	2º ciclo do Ensino Básico	Contagem	4	1	2	3	10
		% de Hab. Académicas	40,0%	10,0%	20,0%	30,0%	100,0%
	3º ciclo do Ensino Básico	Contagem	3	0	0	1	4
		% de Hab. Académicas	75,0%	,0%	,0%	25,0%	100,0%
	Ensino Secundário	Contagem	5	1	5	2	13
		% de Hab. Académicas	38,5%	7,7%	38,5%	15,4%	100,0%
	Ensino Médio/ Bacharelato	Contagem	0	1	0	1	2
		% de Hab. Académicas	,0%	50,0%	,0%	50,0%	100,0%
Total	Licenciatura	Contagem	7	0	1	0	8
		% de Hab. Académicas	87,5%	,0%	12,5%	,0%	100,0%
Total			22	4	12	8	46
			47,8%	8,7%	26,1%	17,4%	100,0%

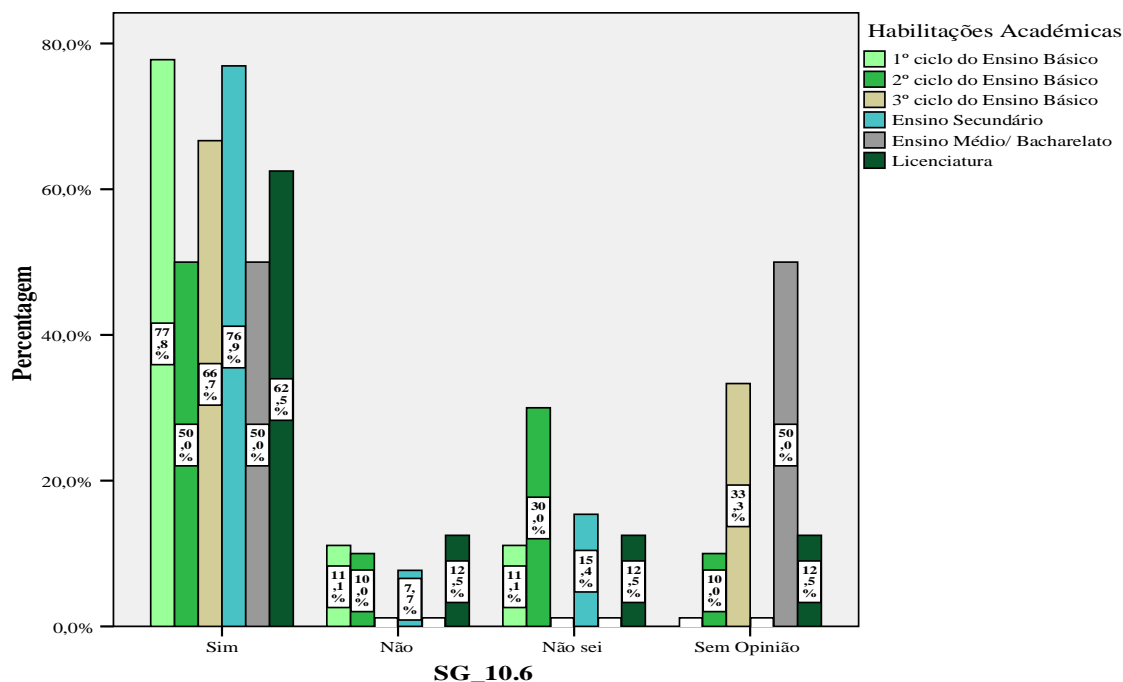
**Gráfico 10** – Implementação de alterações e desenvolvimento de ações de melhoria do sistema por parte da organização decorrentes da avaliação realizada (SG\_10.5) / Categoria Profissional



**Tabela de contingência Categoria Profissional \* SG\_10.5**

			SG_10.5				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Categoria Profissional	Organização e Gestão	Contagem	2	0	1	1	4
		% de Cat. Prof.	50,0%	,0%	25,0%	25,0%	100,0%
	Operacional	Contagem	11	0	6	2	19
		% de Cat. Prof.	57,9%	,0%	31,6%	10,5%	100,0%
	Administrativo	Contagem	3	1	0	0	4
		% de Cat. Prof.	75,0%	25,0%	,0%	,0%	100,0%
	Comercial	Contagem	1	0	1	0	2
		% de Cat. Prof.	50,0%	,0%	50,0%	,0%	100,0%
	Outro	Contagem	5	3	4	5	17
		% de Cat. Prof.	29,4%	17,6%	23,5%	29,4%	100,0%
Total	Contagem		22	4	12	8	46
	% de Cat. Prof.		47,8%	8,7%	26,1%	17,4%	100,0%

**Gráfico 11** - Existência na organização de um procedimento que possibilite ao trabalhador a comunicação à direcção de ocorrências e não conformidades detectadas (SG\_10.6) / Habilitações Académicas

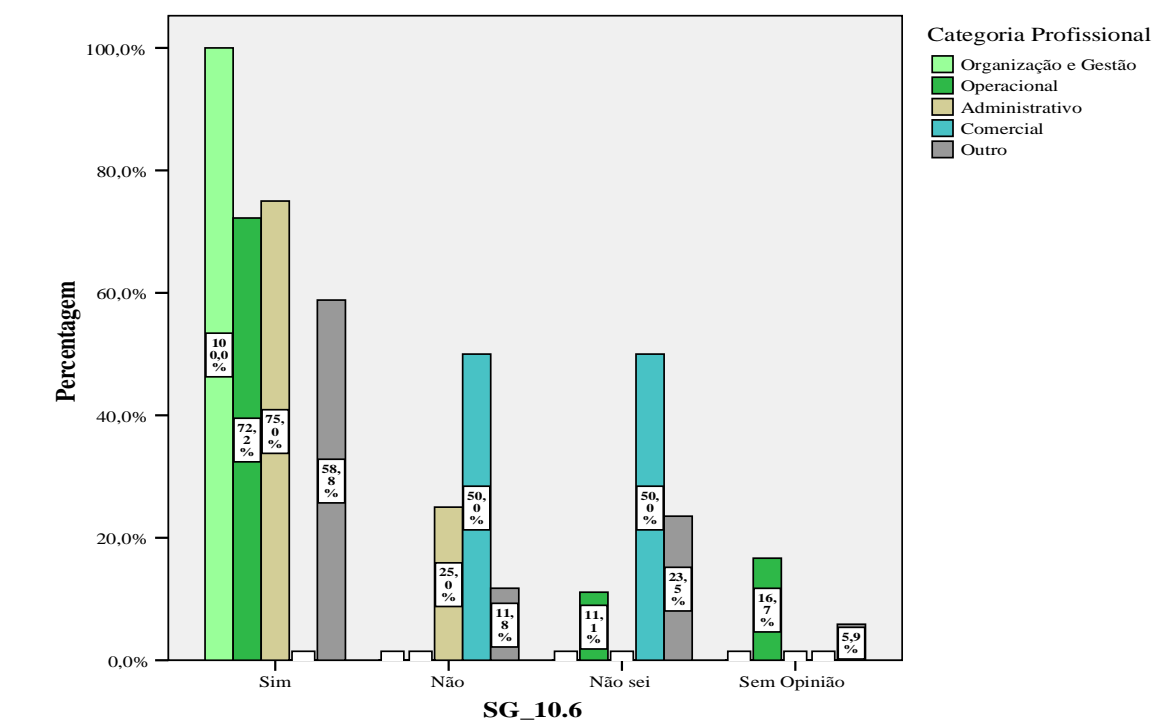


**Tabela de contingência Habilitações Académicas \* SG\_10.6**

			SG_10.6				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Habilitações Académicas	1º ciclo do Ensino Básico	Contagem	7	1	1	0	9
		% de Hab. Académicas	77,8%	11,1%	11,1%	,0%	100,0%
	2º ciclo do Ensino Básico	Contagem	5	1	3	1	10
		% de Hab. Académicas	50,0%	10,0%	30,0%	10,0%	100,0%
	3º ciclo do Ensino Básico	Contagem	2	0	0	1	3
		% de Hab. Académicas	66,7%	,0%	,0%	33,3%	100,0%
	Ensino Secundário	Contagem	10	1	2	0	13
		% de Hab. Académicas	76,9%	7,7%	15,4%	,0%	100,0%
	Ensino Médio/ Bacharelato	Contagem	1	0	0	1	2
		% de Hab. Académicas	50,0%	,0%	,0%	50,0%	100,0%
Total	Licenciatura	Contagem	5	1	1	1	8
		% de Hab. Académicas	62,5%	12,5%	12,5%	12,5%	100,0%
Total			30	4	7	4	45
			66,7%	8,9%	15,6%	8,9%	100,0%



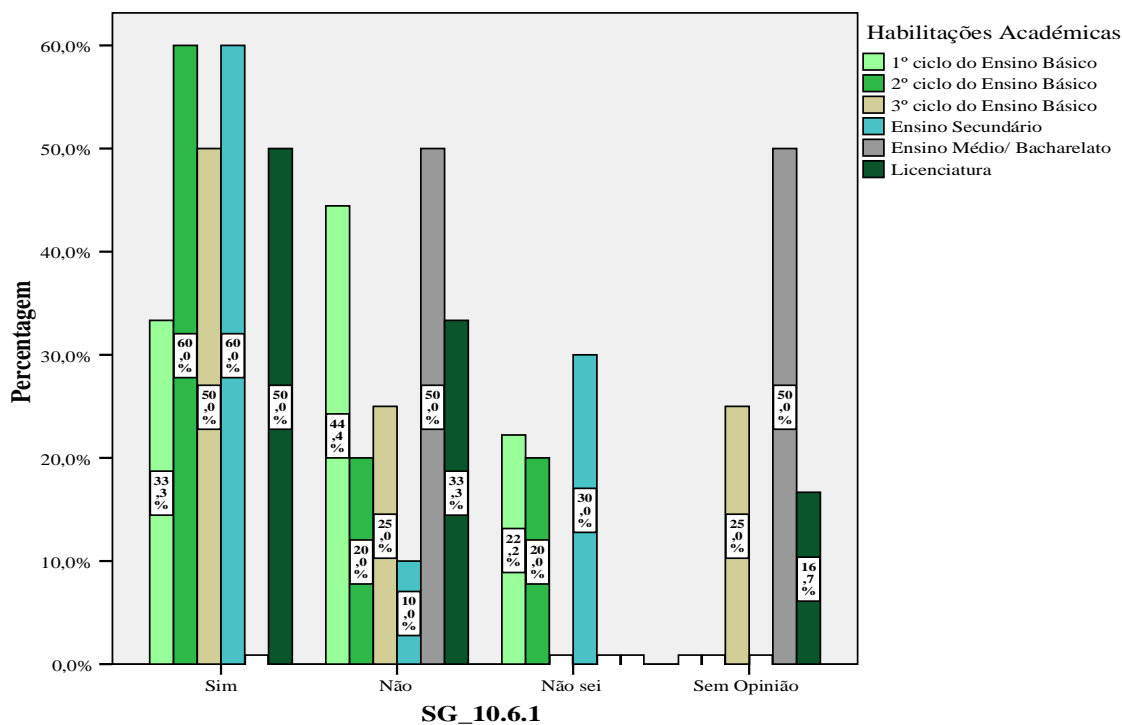
**Gráfico 12** - Existência na organização de um procedimento que possibilite ao trabalhador a comunicação à direcção de ocorrências e não conformidades detectadas (SG\_10.6) / Categoria Profissional



**Tabela de contingência Categoria Profissional \* SG\_10.6**

			SG_10.6				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Categoria Profissional	Organização e Gestão	Contagem	4	0	0	0	4
		% de Cat. Prof.	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
	Operacional	Contagem	13	0	2	3	18
		% de Cat. Prof.	72,2%	,0%	11,1%	16,7%	100,0%
	Administrativo	Contagem	3	1	0	0	4
		% de Cat. Prof.	75,0%	25,0%	,0%	,0%	100,0%
	Comercial	Contagem	0	1	1	0	2
		% de Cat. Prof.	,0%	50,0%	50,0%	,0%	100,0%
	Outro	Contagem	10	2	4	1	17
		% de Cat. Prof.	58,8%	11,8%	23,5%	5,9%	100,0%
Total	Contagem	30	4	7	4	45	
	% de Cat. Prof.	66,7%	8,9%	15,6%	8,9%	100,0%	

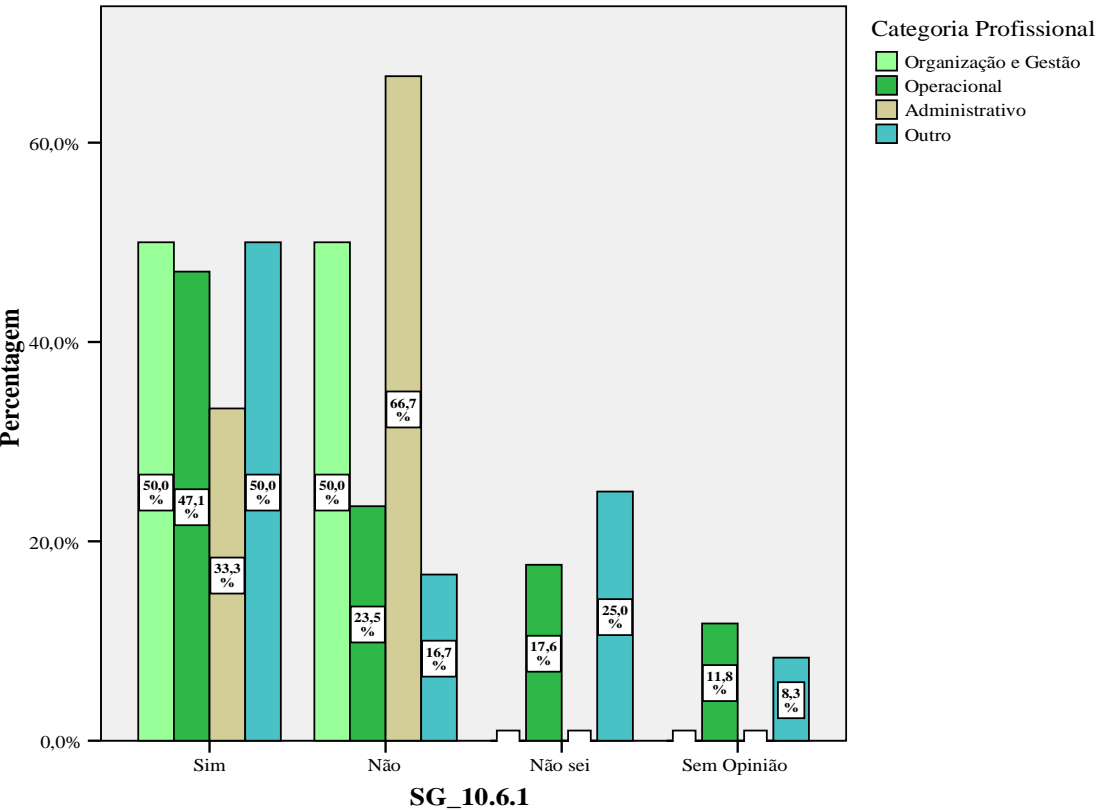
**Gráfico 13 – O procedimento em questão permite a confidencialidade (SG\_10.6.1) /**  
**Habilitações Académicas**



**Tabela de contingência Habilitações Académicas \* SG\_10.6.1**

			SG_10.6.1				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Habilitações Académicas	1º ciclo do Ensino Básico	Contagem	3	4	2	0	9
		% de Hab. Académicas	33,3%	44,4%	22,2%	,0%	100,0%
	2º ciclo do Ensino Básico	Contagem	3	1	1	0	5
		% de Hab. Académicas	60,0%	20,0%	20,0%	,0%	100,0%
	3º ciclo do Ensino Básico	Contagem	2	1	0	1	4
		% de Hab. Académicas	50,0%	25,0%	,0%	25,0%	100,0%
	Ensino Secundário	Contagem	6	1	3	0	10
		% de Hab Académicas	60,0%	10,0%	30,0%	,0%	100,0%
	Ensino Médio/ Bacharelato	Contagem	0	1	0	1	2
		% de Hab. Académicas	,0%	50,0%	,0%	50,0%	100,0%
	Licenciatura	Contagem	3	2	0	1	6
		% de Hab. Académicas	50,0%	33,3%	,0%	16,7%	100,0%
	Total	Contagem	17	10	6	3	36
		% de Hab. Académicas	47,2%	27,8%	16,7%	8,3%	100,0%

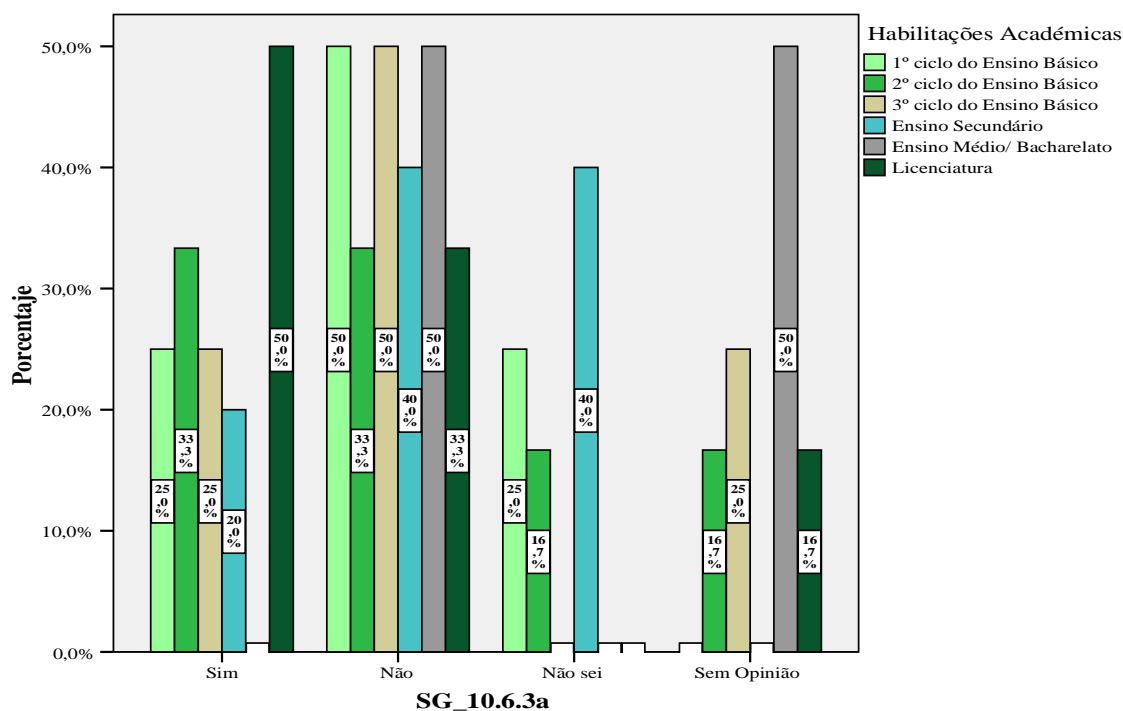
**Gráfico 14** – O procedimento em questão permite a confidencialidade (SG\_10.6.1) /  
 Categoria Profissional



**Tabela de contingência Categoria Profissional \* SG\_10.6.1**

			SG_10.6.1				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Categoria Profissional	Organização e Gestão	Contagem	2	2	0	0	4
		% de Cat. Prof.	50,0%	50,0%	,0%	,0%	100,0%
	Operacional	Contagem	8	4	3	2	17
		% de Cat. Prof.	47,1%	23,5%	17,6%	11,8%	100,0%
	Administrativo	Contagem	1	2	0	0	3
		% de Cat. Prof.	33,3%	66,7%	,0%	,0%	100,0%
	Outro	Contagem	6	2	3	1	12
		% de Cat. Prof.	50,0%	16,7%	25,0%	8,3%	100,0%
	Total	Contagem	17	10	6	3	36
		% de Cat. Prof.	47,2%	27,8%	16,7%	8,3%	100,0%

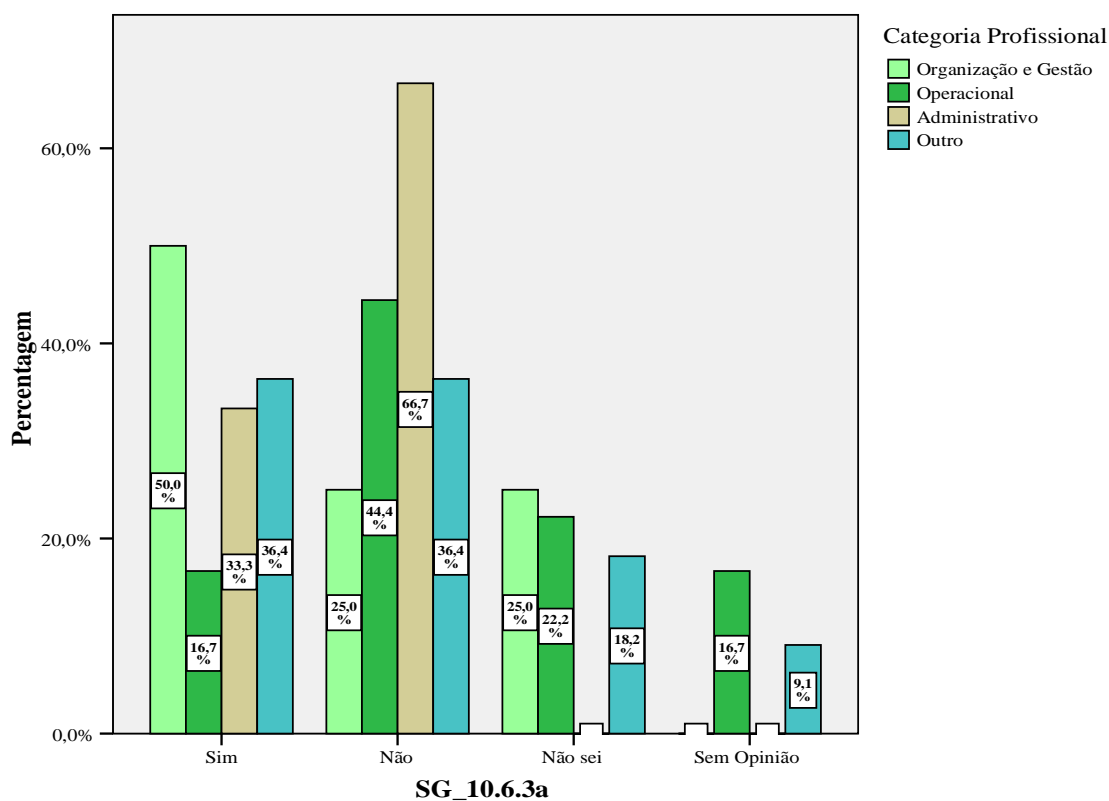
**Gráfico 15** – Recurso por parte da organização à repreensão do trabalhador em questão  
(SG\_10.6.3a) / Habilitações Académicas



**Tabela de contingência Habilitações Académicas \* SG\_10.6.3a**

			SG_10.6.3 <sup>a</sup>				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Habilitações Académicas	1º ciclo do Ensino Básico	Contagem	2	4	2	0	8
		% de Hab. Académicas	25,0%	50,0%	25,0%	,0%	100,0%
	2º ciclo do Ensino Básico	Contagem	2	2	1	1	6
		% de Hab. Académicas	33,3%	33,3%	16,7%	16,7%	100,0%
	3º ciclo do Ensino Básico	Contagem	1	2	0	1	4
		% de Hab. Académicas	25,0%	50,0%	,0%	25,0%	100,0%
	Ensino Secundário	Contagem	2	4	4	0	10
		% de Hab. Académicas	20,0%	40,0%	40,0%	,0%	100,0%
	Ensino Médio/ Bacharelato	Contagem	0	1	0	1	2
		% de Hab. Académicas	,0%	50,0%	,0%	50,0%	100,0%
	Licenciatura	Contagem	3	2	0	1	6
		% de Hab. Académicas	50,0%	33,3%	,0%	16,7%	100,0%
Total	Contagem		10	15	7	4	36
	% de Hab. Académicas		27,8%	41,7%	19,4%	11,1%	100,0%

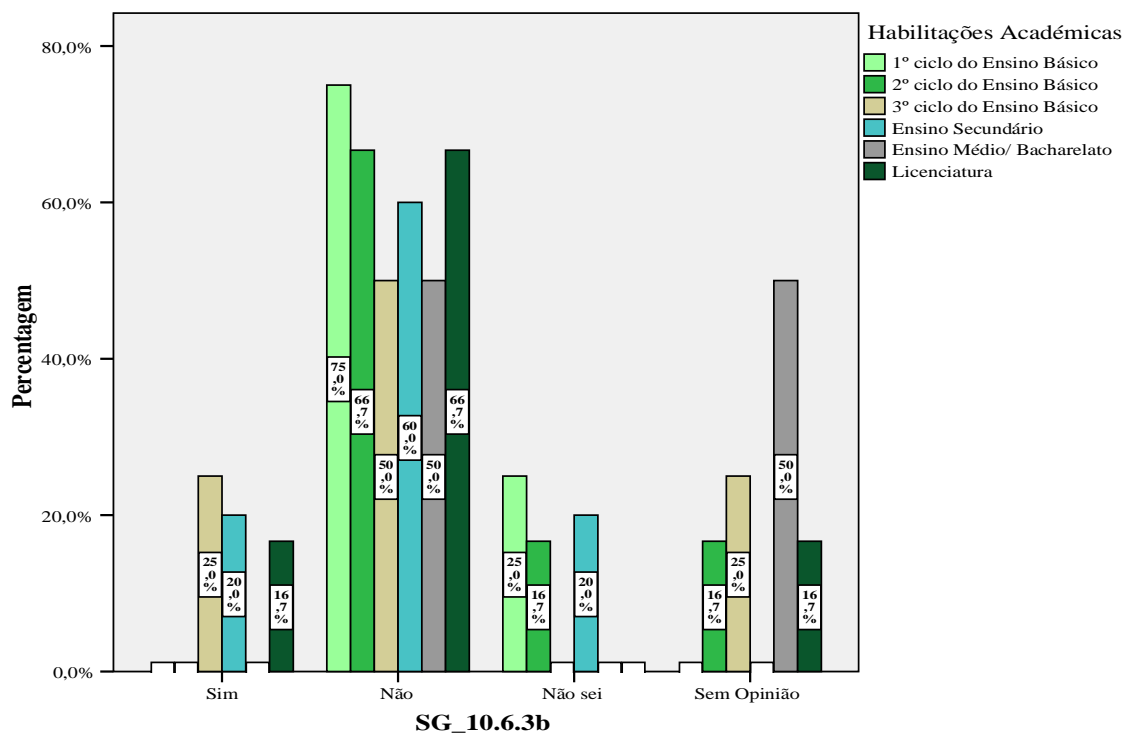
**Gráfico 16** – Recurso por parte da organização à repreensão do trabalhador em questão (SG\_10.6.3a) / Categoria Profissional



**Tabela de contingência Categoria Profissional \* SG\_10.6.3a**

			SG_10.6.3a				
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Categoria Profissional	Organização e Gestão	Contagem	2	1	1	0	4
		% de Cat. Prof.	50,0%	25,0%	25,0%	,0%	100,0%
	Operacional	Contagem	3	8	4	3	18
		% de Cat. Prof.	16,7%	44,4%	22,2%	16,7%	100,0%
	Administrativo	Contagem	1	2	0	0	3
		% de Cat. Prof.	33,3%	66,7%	,0%	,0%	100,0%
	Outro	Contagem	4	4	2	1	11
		% de Cat. Prof.	36,4%	36,4%	18,2%	9,1%	100,0%
	Total	Contagem	10	15	7	4	36
		% de Cat. Prof.	27,8%	41,7%	19,4%	11,1%	100,0%

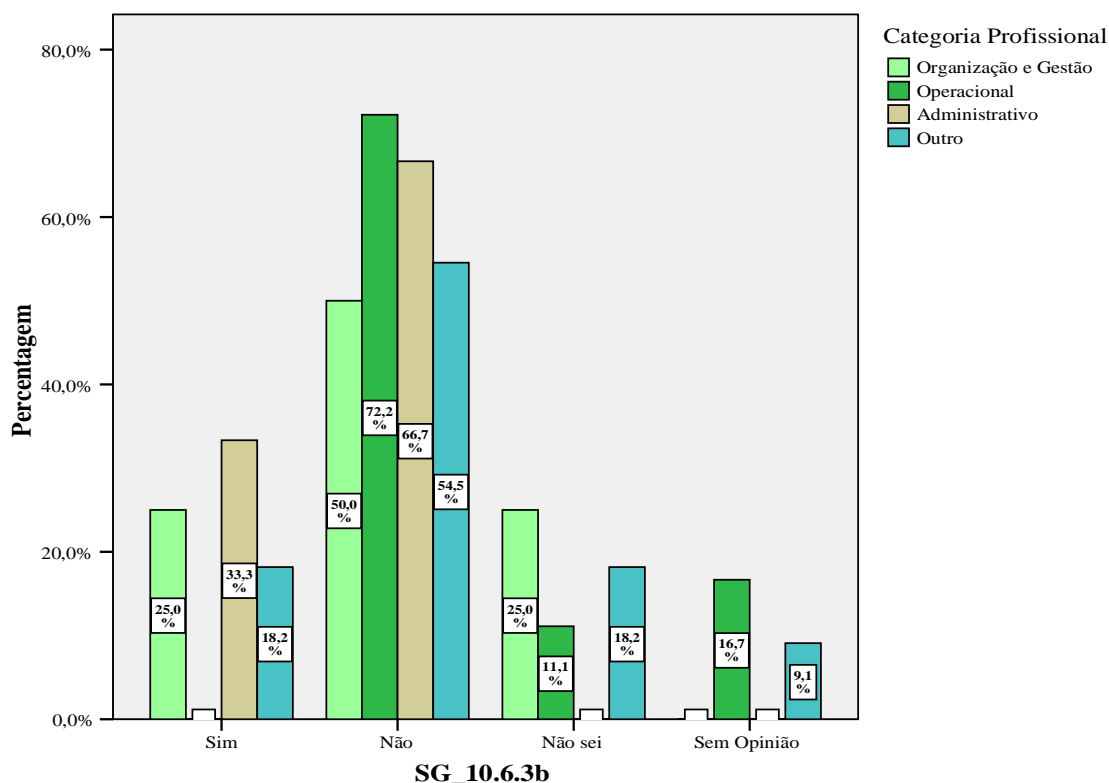
**Gráfico 17** – Recurso por parte da organização à discriminação do trabalhador em questão  
(SG\_10.6.3b) / Habilitações Académicas



**Tabela de contingência Habilitações Académicas \* SG\_10.6.3b**

			SG_10.6.3b				
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Habilitações Académicas	1º ciclo do Ensino Básico	Contagem	0	6	2	0	8
		% de Hab. Académicas	,0%	75,0%	25,0%	,0%	100,0%
	2º ciclo do Ensino Básico	Contagem	0	4	1	1	6
		% de Hab. Académicas	,0%	66,7%	16,7%	16,7%	100,0%
	3º ciclo do Ensino Básico	Contagem	1	2	0	1	4
		% de Hab. Académicas	25,0%	50,0%	,0%	25,0%	100,0%
	Ensino Secundário	Contagem	2	6	2	0	10
		% de Hab. Académicas	20,0%	60,0%	20,0%	,0%	100,0%
	Ensino Médio/ Bacharelato	Contagem	0	1	0	1	2
		% de Hab. Académicas	,0%	50,0%	,0%	50,0%	100,0%
	Licenciatura	Contagem	1	4	0	1	6
		% de Hab. Académicas	16,7%	66,7%	,0%	16,7%	100,0%
	Total	Contagem	4	23	5	4	36
		% de Hab. Académicas	11,1%	63,9%	13,9%	11,1%	100,0%

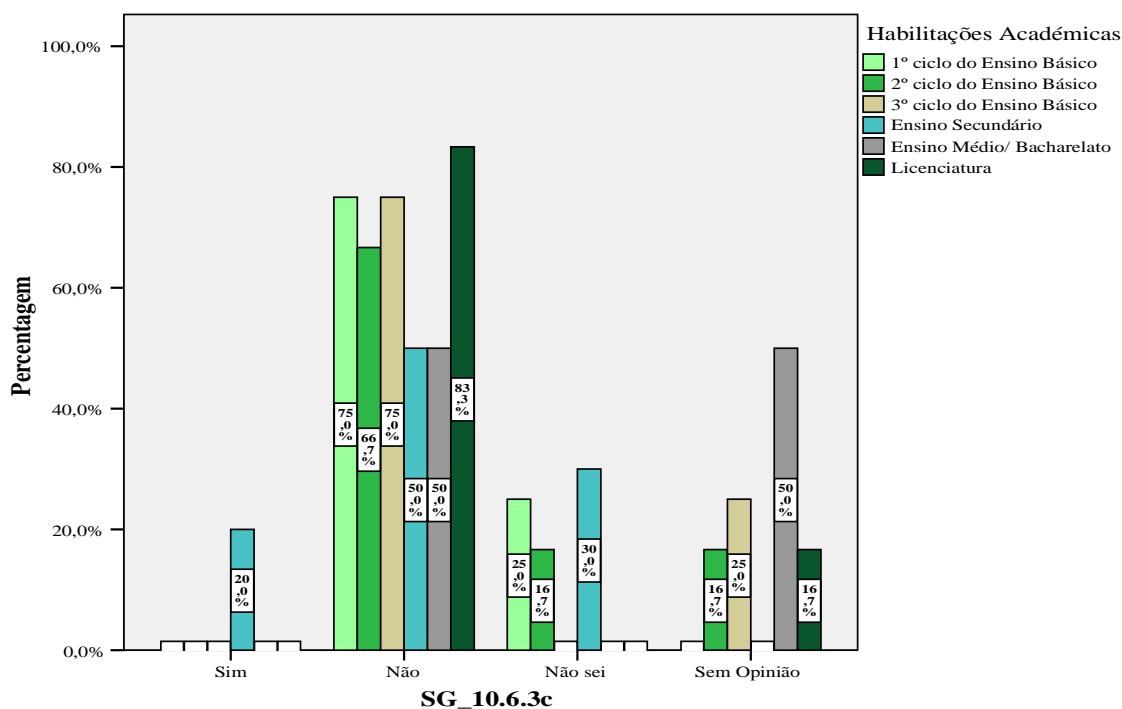
**Gráfico 18** – Recurso por parte da organização à discriminação do trabalhador em questão (SG\_10.6.3b) / Categoria Profissional



**Tabela de contingência Categoria Profissional \* SG\_10.6.3b**

			SG_10.6.3b				
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Categoria Profissional	Organização e Gestão	Contagem	1	2	1	0	4
		% de Cat. Prof.	25,0%	50,0%	25,0%	,0%	100,0%
	Operacional	Contagem	0	13	2	3	18
		% de Cat. Prof.	,0%	72,2%	11,1%	16,7%	100,0%
	Administrativo	Contagem	1	2	0	0	3
		% de Cat. Prof.	33,3%	66,7%	,0%	,0%	100,0%
	Outro	Contagem	2	6	2	1	11
		% de Cat. Prof.	18,2%	54,5%	18,2%	9,1%	100,0%
	Total	Contagem	4	23	5	4	36
		% de Cat. Prof.	11,1%	63,9%	13,9%	11,1%	100,0%

**Gráfico 19** – Recurso por parte da organização à demissão do trabalhador em questão  
(SG\_10.6.3c) / Habilitações Académicas

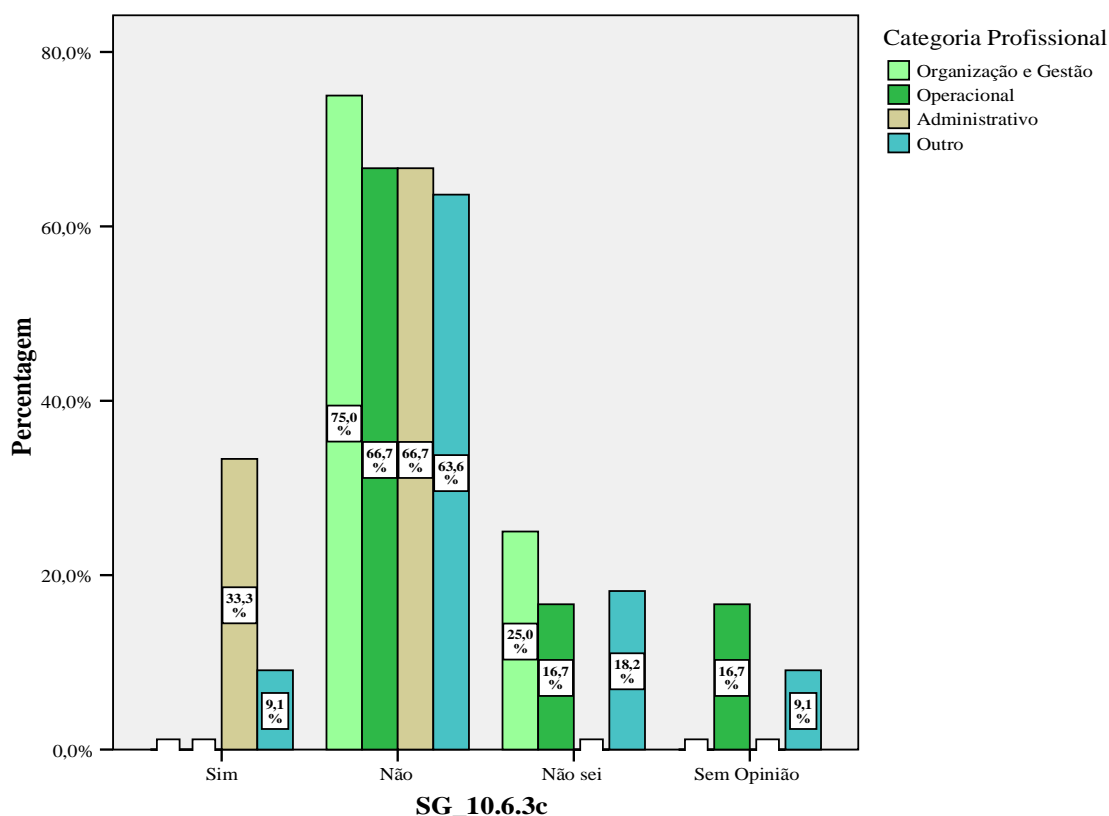


**Tabela de contingência Habilitações Académicas \* SG\_10.6.3c**

			SG_10.6.3c				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Habilitações Académicas	1º ciclo do Ensino Básico	Contagem	0	6	2	0	8
		% de Hab. Académicas	,0%	75,0%	25,0%	,0%	100,0%
	2º ciclo do Ensino Básico	Contagem	0	4	1	1	6
		% de Hab. Académicas	,0%	66,7%	16,7%	16,7%	100,0%
	3º ciclo do Ensino Básico	Contagem	0	3	0	1	4
		% de Hab. Académicas	,0%	75,0%	,0%	25,0%	100,0%
	Ensino Secundário	Contagem	2	5	3	0	10
		% de Hab. Académicas	20,0%	50,0%	30,0%	,0%	100,0%
	Ensino Médio/ Bacharelato	Contagem	0	1	0	1	2
		% de Hab. Académicas	,0%	50,0%	,0%	50,0%	100,0%
	Licenciatura	Contagem	0	5	0	1	6
		% de Hab. Académicas	,0%	83,3%	,0%	16,7%	100,0%
	Total	Contagem	2	24	6	4	36
		% de Hab. Académicas	5,6%	66,7%	16,7%	11,1%	100,0%



**Gráfico 20** – Recurso por parte da organização à demissão do trabalhador em questão (SG\_10.6.3c) / Categoria Profissional



**Tabela de contingência Categoria Profissional \* SG\_10.6.3c**

			SG_10.6.3c				Total
			Sim	Não	Não sei	Sem Opinião	
Categoria Profissional	Organização e Gestão	Contagem	0	3	1	0	4
		% de Cat. Prof.	,0%	75,0%	25,0%	,0%	100,0%
	Operacional	Contagem	0	12	3	3	18
		% de Cat. Prof.	,0%	66,7%	16,7%	16,7%	100,0%
	Administrativo	Contagem	1	2	0	0	3
		% de Cat. Prof.	33,3%	66,7%	,0%	,0%	100,0%
	Outro	Contagem	1	7	2	1	11
		% de Cat. Prof.	9,1%	63,6%	18,2%	9,1%	100,0%
	Total	Contagem	2	24	6	4	36
		% de Cat. Prof.	5,6%	66,7%	16,7%	11,1%	100,0%